



CAMARERA DE PISOS

Asesoría Plan-A

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	2
INTRODUCCIÓN.....	2
OBJETIVO.....	3
UNIDAD I - AMBITO LABORAL DE LA CAMARERA	4
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL HOTEL	4
FUNCIONES GENERALES DE LAS GERENCIAS.....	6
ORGANIZACIÓN DE LA GERENCIA DEL AMA DE LLAVES.....	7
ÁREAS DE TRABAJO DE LA CAMARERA	12
IMPORTANCIA DEL TRABAJO DE LA CAMARERA.....	16
ATENCIÓN AL HUESPED	20
UNIDAD II - EL REPORTE DE CAMARERA.....	23
SITUACIÓN OCUPACIONAL DE LAS HABITACIONES	23
REPORTE DE CAMARERAS.....	25
UNIDAD III - EQUIPAMIENTO DEL CARRO DE LA CAMARERA.....	27
EL EQUIPO DE TRABAJO	27
ÚTILES DE LIMPIEZA.....	29
MATERIALES DE TRABAJO	29
ORGANIZACIÓN DEL CARRO DE LA CAMARERA.....	34
ORGANIZACIÓN DEL CUARTO DE SERVICIO	35
UNIDAD IV - ARREGLO DE LA CAMA	37
VESTIR Y DESVESTIR LA CAMA.....	37
UNIDAD V - ARREGLO DE LA HABITACION.....	46
ARREGLO DE LA HABITACIÓN	46
UNIDAD VI - SERVICIO DE HABITACION SEGÚN LA SITUACION OCUPACIONAL	51
SERVICIO DE HABITACIONES	51
PROCEDIMIENTO PARA LA LIMPIEZA DEL MOBILIARIO.....	52
PROCEDIMIENTO PARA LA LIMPIEZA DE ACCESORIOS.....	54
PROCEDIMIENTO PARA EL LAVADO DE VENTANAS, ESPEJOS Y PAREDES.....	56
PROCEDIMIENTO PARA EL LAVADO DEL CUARTO DE BAÑO	57
LAVADO Y ARREGLO DEL CUARTO DE BAÑO	59
LIMPIEZA DE LOS PISOS	61
PROCEDIMIENTO PARA LAVADO Y LIMPIEZA DE PISOS DE ACUERDO A SUS TIPOS	62

PRESENTACIÓN

Apreciado participante: Este manual pretende ayudarle a formarse en el oficio que ha seleccionado.

El contenido se ajusta a un programa de estudio diseñado según los requerimientos del oficio; pero deseáramos que, además, investigue en otras fuentes para incrementar los conocimientos adquiridos.

Esperamos que aproveche al máximo la oportunidad de convertirse en un trabajador altamente capacitado, que responda ampliamente, a las exigencias de su área laboral y se constituya en un ejemplo a seguir en su futuro desempeño.

INTRODUCCIÓN

Hemos desarrollado un Programa en el área de Habitaciones, dirigido a las Camareras, este material orientará al participante desde el punto de vista teórico en la enseñanza del oficio, que complementado con la práctica, así como con la asesoría del Instructor, conformarán los elementos de adiestramiento necesarios para desempeñarse como Camarera (o) en cualquier hotel del país.

El manual de Servicio de Habitaciones consta de 6 unidades instruccionales, de las cuales sólo la primera es eminentemente teórica, las restantes son unidades de aprendizaje que deben contar específicamente con tareas de tipo prácticas, de aquí la importancia que tiene para el logro de los objetivos, que el curso se desarrolle en un ambiente laboral donde exista la posibilidad de utilizar los recursos necesarios para hacer posible las prácticas requeridas, porque de otra forma no es posible que el nivel de aprendizaje tenga la calidad deseada.

Al finalizar este curso el participante estará en capacidad de utilizar los diferentes procedimientos que le permitan mayor agilidad, destreza y menos esfuerzo en el desempeño del oficio de Camarera, podrá manejar equipos, materiales y herramientas de trabajo, así como su cuidado y mantenimiento. Desarrollará una serie de actividades que conlleven al mantenimiento y arreglo de las habitaciones tales como: El reporte, la limpieza, conocimiento de la lencería, la cobertura, el V.I.P., lo cual le permitirá el logro de la excelencia en el servicio.

Asimismo se tratará la actitud y comportamiento de la Camarera en el ambiente laboral, lo cual será motivo para una formación integral que le ayude a obtener sus metas y alcanzar grandes satisfacciones.

En fin, este Manual será de gran ayuda al participante en el proceso de Enseñanza-Aprendizaje para obtener óptimos resultados, objetivo de esta Institución, responsable de la Formación de Recursos Humanos para el Sector Turismo.

OBJETIVO

Proporcionar a los participantes los conocimientos teórico prácticos para mantener las habitaciones de un hotel en perfecto estado de limpieza, orden y pulcritud; de acuerdo a la situación ocupacional y cumpliendo con las normas de seguridad e higiene.

UNIDAD I - AMBITO LABORAL DE LA CAMARERA

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL HOTEL

Cada día, miles de personas se trasladan de un lugar a otro, dentro o fuera de su país, por razones de negocios, recreación y esparcimiento, o simplemente para descansar, a estos viajeros se les denomina turistas.

Cuando el turista llega a su destino requiere, para su estadía, satisfacer necesidades primordiales que se resumen en alojamiento y comida.

En ese sentido, el hotel es una empresa de servicios que ofrece a su huésped todas las condiciones requeridas para satisfacer sus necesidades, además, le proporciona servicios complementarios para aumentar su bienestar y comodidad.

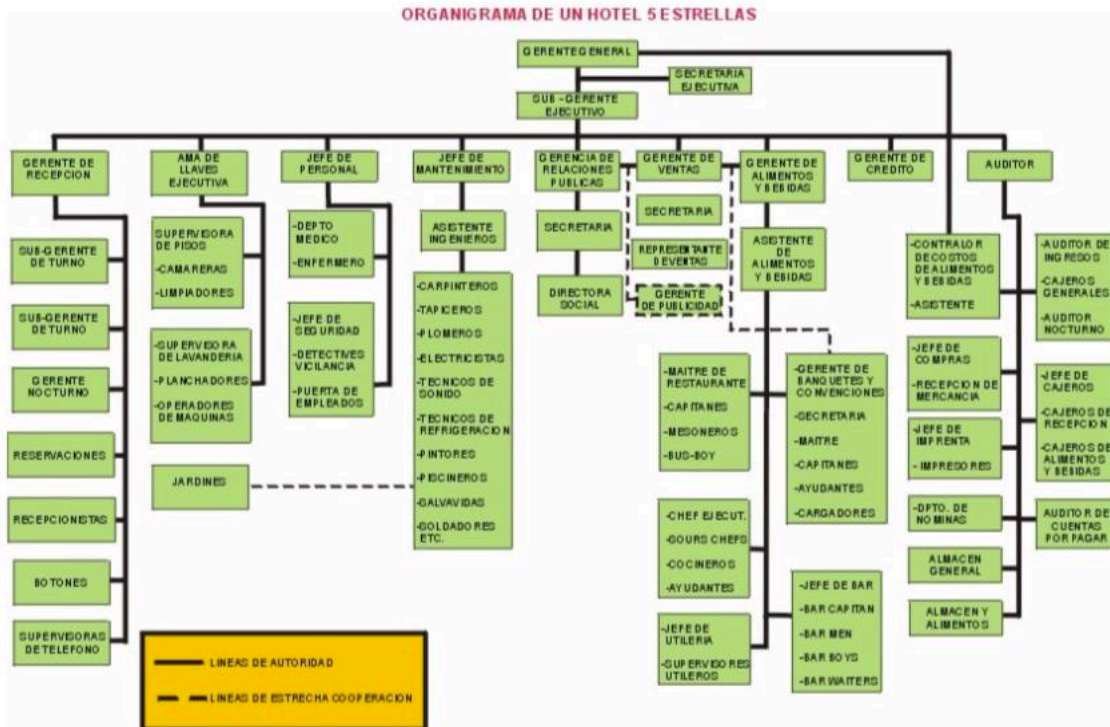
Toda empresa hotelera, indistintamente de su tipo y categoría está organizada para prestar a sus huéspedes, los servicios básicos mencionados anteriormente, es decir, alojamiento, comida y bebidas; además realiza el control y evaluación financiera a través de una unidad administrativa; estas funciones son ejecutadas por tres gerencias principales:

- Gerencia de Habitaciones
- Gerencia de Alimentos y Bebidas
- Gerencia de Administración

Esta estructura tendrá mayor amplitud, en la medida en que el hotel, ofrezca a sus huéspedes y clientes en general, mayor cantidad de servicios complementarios, por ejemplo:

- Eventos especiales Banquetes
- Piscina Lavandería
- Canchas deportivas, etc.

La estructura organizativa básica de una empresa hotelera se representa de la siguiente manera:



FUNCIONES GENERALES DE LAS GERENCIAS

GERENCIA DE HABITACIONES

Tiene como función principal prestar el servicio de alojamiento a las personas que así lo soliciten, siempre que exista disponibilidad de habitaciones.

GERENCIA DE RECEPCIÓN

Sus **funciones principales** son:

- Tramitar las solicitudes de reservaciones Asignar las habitaciones a los solicitantes Recibir al huésped.
- Brindarle todas las informaciones sobre el funcionamiento y servicios que presta el hotel. Mantener el sistema de comunicación del huésped con el exterior
- Centralizar los consumos que realice el huésped a través del resto de servicios que ofrezca el hotel.
- Presentar la cuenta al cliente.
- Despedirlo cuando desee retirarse del hotel.

GERENCIA DE AMA DE LLAVES

Tiene las siguientes **funciones**:

- Brindarle a través del servicio de habitaciones, todo el confort y comodidad que el huésped requiere en la habitación, para una estadía y descanso agradable y placentero.
- Satisfacer las necesidades individuales del huésped, durante su permanencia en la habitación, utilizando un trato cordial, respetuoso y discreto.
- Proporcionar un servicio oportuno, pertinente y de excelencia.
- Efectuar y mantener la limpieza de las habitaciones, áreas sociales y recreacionales del hotel.

GERENCIA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Tiene como **función principal** la elaboración de las comidas y la preparación de las bebidas que son servidas tanto a los huéspedes, como a la clientela en general no alojada en el hotel.

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN

Tiene como **función principal**, la coordinación, control y ejecución de todos los aspectos financieros del hotel.

ORGANIZACIÓN DE LA GERENCIA DEL AMA DE LLAVES

La Gerencia de Ama de Llaves depende directamente de la Gerencia General, se encarga de la limpieza, arreglo y control de las áreas habitacionales, recreacionales y sociales del hotel.

Funciones Principales:

- Mantener en perfectas condiciones las habitaciones del Hotel.
- Mantener en perfecto estado la limpieza y orden los pasillos y áreas públicas del hotel.
- Elaborar los informes diarios del estado real de habitaciones (Informe de Ama de Llaves).
- Realizar y mantener un inventario de toda la lencería, uniformes del personal, mobiliario, equipos y materiales requeridos por el departamento y el hotel.
- Elaborar los informes diarios del estado real de habitaciones (Informe de Ama de Llaves).
- Realizar y mantener un inventario de toda la lencería, uniformes del personal, mobiliario, equipos y materiales requeridos por el departamento y el hotel.
- Elaborar las órdenes y requisiciones necesarias.
- El departamento está formado por el siguiente personal:
 - Ama de Llaves.
 - Secretaria.
 - Asistente de Ama de llaves.
 - Supervisor (a) General
 - Supervisora de área
 - Supervisora de Lencería.

- Camareras.
- Aseadores – Jardineros.
- Lenceros y equipadores.
- Valet.
- Jefe de Lavandería.
- Supervisor de Lavandería.
- Operadores de Máquinas.
- Planchadores.

FUNCIONES DEL PERSONAL

AMA DE LLAVES

Es la jefa del departamento, por lo tanto es la responsable ante la Gerencia de habitaciones de todas las actividades inherentes a la limpieza y arreglo de áreas habitacionales, además:

- Selecciona el personal a su cargo.
- Orienta al personal sobre el trabajo a realizar.
- Supervisa el trabajo que realiza el personal del Departamento de acuerdo a las normas establecidas.
- Elabora planes de trabajo e informes del Departamento.
- Participa en la capacitación y adiestramiento de su personal, en coordinación con el Departamento de Adiestramiento del hotel.
- Lleva los controles administrativos del Departamento.
- Mantiene motivado a su personal para un mejor servicio.

ASISTENTE DE AMA DE LLAVES

Es la que asiste al Ama de Llaves en sus funciones: además debe cumplir las actividades siguientes:

- Sustituir al Ama de Llaves en caso de ausencia.
- Supervisar el trabajo de las supervisoras y demás personal del Departamento.
- Distribuir el trabajo diario.
- Elaborar el reporte de Ama de Llaves.
- Controlar la asistencia del personal.
- Ayudar al Ama de Llaves en la elaboración de presupuesto e inventario y resolver problemas de los huéspedes.
- Supervisar y llevar controles de las llaves maestras.

SUPERVISORA DE PISOS

Tiene a su cargo la supervisión del trabajo de las camareras, además:

- Inspeccionar la limpieza de las habitaciones, pasillos, ascensores.
- Distribuir el trabajo al personal bajo su cargo (tareas, llaves, materiales de limpieza).
- Elaborar órdenes de servicios.
- Entrenar y orientar a su personal.
- Revisar las discrepancias.
- Controlar el buen uso de los materiales, equipos de trabajo y lencería.

CAMARERA

Es la responsable ante la Supervisora de Pisos de la limpieza y arreglo de las habitaciones (o áreas que sean encomendadas) también debe:

- Surtir diariamente su carro con todo lo necesario para el trabajo Reportar fallas de mantenimiento en las habitaciones
- Elaborar el reporte de Camarera
- Colaboran en la realización de inventarios
- Mantener en orden y correcta limpieza el cuarto de servicio de pisos
- Estar atenta a las necesidades o exigencias de los huéspedes

SUPERVISORA DE ÁREAS PÚBLICAS

Tiene a su cargo la supervisión del trabajo de los aseadores y jardineros de las áreas públicas del hotel.

ASEADORES

Se encargan de limpiar y mantener las áreas de servicios y públicas del hotel y mantener en orden y perfecto estado de uso, sus materiales y equipos de limpieza.

VALET

Se encarga de recoger la ropa sucia del huésped para trasladarla a la tintorería.

JARDINERO

Se encarga del mantenimiento y cuidado de los jardines y áreas verdes del hotel.

SUPERVISORA DE LENCERÍA

Se encarga de supervisar el trabajo de los lenceros, equipadores, costureras y demás personal que trabaja en el área, además:

- Se responsabiliza del control y chequeo de la lencería, uniformes en reserva y circulación. Asignar trabajos a su personal
- Elaborar inventarios periódicamente.
- Elaborar requisiciones de compra para ser autorizadas por el Ama de Llaves.
- Establecen controles para el almacenaje y la circulación de la lencería en existencia.

LENCERO

Se encarga de llevar el control de entrada y salida de ropa y asigna uniformes a cada trabajador, además:

- Elabora reportes de pérdidas y maltratos de lencería
- Tiene al día la lencería necesaria para los diferentes servicios

EQUIPADORES

Son los encargados de equipar los cuartos de servicios de pisos, con la lencería y artículos complementarios necesarios para el desenvolvimiento del trabajo de la camarera; también colaborar con tareas afines en el área de lencería.

JEFE DE LAVANDERÍA

Es el responsable de supervisar el personal que se encarga del lavado, arreglo de la lencería y la ropa de los huéspedes; mantenimiento estrecha relación con el Departamento de Ama de Llaves.

En algunos hoteles a veces esta sección depende directamente del Ama de Llaves, canalizándose todas sus actividades a través del Departamento.

SECRETARIA

Es la encargada de escribir a máquina, atender el teléfono, o cualquier otra actividad que se le encomiende, inherente al trabajo del Departamento.

ÁREAS DE TRABAJO DE LA CAMARERA

El trabajo de la camarera se centra básicamente en la limpieza y arreglo de las habitaciones, éstas dependiendo de la categoría del hotel presentan diferentes características, razón por la cual se les clasifica de la siguiente forma:

- Habitaciones Sencillas
- Habitaciones Dobles
- Habitaciones Matrimoniales
- Habitaciones Tipo Estudio.
- Habitaciones Tipo Suite.

A su vez las habitaciones tipo Suite se dividen en:

Suite:

- Junior.
- Doble.
- Presidencial.

Cada uno de estos tipos de habitaciones posee características bien definidas que veremos a continuación.

HABITACIÓN SENCILLA

Este tipo de habitación presenta las siguientes características:

- Posee una cama simple o individual
- Tiene el mobiliario básico de toda habitación
- Posee cuarto de baño.



HABITACIÓN DOBLE

Este tipo de habitación presenta las siguientes características:

- Posee dos camas individuales.
- Tiene el mobiliario básico de toda habitación.
- Posee cuarto de baño.



HABITACIÓN MATRIMONIAL

Presenta las mismas características de la habitación doble, la única diferencia es que posee una cama matrimonial.



SUITE JUNIOR

Este tipo de suite consta de un dormitorio con baño y salón de estar o recibo. El dormitorio posee el mobiliario básico de toda habitación, con dos camas individuales o una matrimonial.



SUITE DOBLE

Este tipo de suite consta de dos dormitorios, uno con cama matrimonial y otro con dos camas individuales, cada dormitorio con su baño. Además tiene recibo o salón de estar con mobiliario básico, igual a las demás habitaciones.

SUITE PRESIDENCIAL

Este tipo de suite consta de varios dormitorios con sus baños, salón recibo y algunas veces posee comedor y cocina, dependiendo de la categoría del hotel. El mobiliario es muy lujoso tiene accesorios de valor y objetos de arte como alfombras, lámparas, floreros, cuadros.

HABITACIÓN TIPO ESTUDIO

Presenta las mismas características de la habitación sencilla sólo que ésta posee un sofá cama.

CORNER SUITE

Se caracteriza por estar ubicada en las esquinas de la edificación y por tanto presentan mayor espacio.

HABITACIONES COMUNICANTES

Son las que se comunican a través de puertas internas.

HABITACIONES TRIPLE

Poseen dos camas, más una adicional.

CABAÑAS

Generalmente aisladas de los servicios principales el hotel, están conformadas por una o dos habitaciones, baño, salón, comedor y cocina.

IMPORTANCIA DEL TRABAJO DE LA CAMARERA

Actitudes Personales de una Camarera

La camarera es una persona clave para el Departamento de Ama de Llaves; ella es el enlace entre la Empresa y el Huésped; representa también la imagen de la misma, por eso es de vital importancia el conocimiento y manejo de las Relaciones Humanas, lo cual permite ofrecer una atención esmerada, proporcionando al huésped un servicio de calidad, reflejo de que posee una personalidad fresca, delicada, radiante y una verdadera vocación de servicio.

La camarera además, es una Relacionista Pública por la misma razón expuesta anteriormente; su trabajo va más allá de tender una cama o lavar un baño, ella es la persona que atiende al huésped en la habitación; cada palabra, gesto o detalle suyo debe tener tacto, suavidad y eficiencia convirtiéndose así esta actitud en la mejor propaganda para el hotel porque un cliente satisfecho regresará, e invitará a sus relacionados, amigos y familiares para que lo visiten. Se convierte en una comunicadora porque su trabajo realizado con calidad y muy buena voluntad es el mejor mensaje de excelencia en el servicio que recibe el huésped, teniendo como consecuencia su bienestar en el hotel, satisfacción y recomendación. No hay que olvidar que un huésped recibe también la imagen de nuestro país transmitida con una atención plena de optimismo y calidez.

Dada la importancia de su trabajo desde el momento que inicia su labor debe adoptar una actitud positiva y dispuesta para acatar las diferentes órdenes en la realización de sus tareas sin caer en contradicciones, esto la ayudará a sentirse bien y contenta consigo misma.

Para ello es necesario desarrollar y acrecentar un conjunto de cualidades que constituyen la personalidad.

PERSONALIDAD

“Es el conjunto de cualidades que forman a la persona, la diferencia individual que distingue a una persona de otra, es lo que las demás ven en nosotros cuando nos miran y de cómo se sienten cuando están a nuestro lado”.

CONFIANZA EN SÍ MISMA

La confianza facilita el trabajo y lo convierte en un placer. La persona segura de si misma influye en otras con su personalidad y confianza.

La confianza es si mismo demuestra en una persona que se respeta y se tiene la suficiente auto estima para tener fé en el provenir, esto genera entusiasmo, fuerza para construir y conquistar metas, lo cual es necesario como base para que se desarrolle la sociedad humana.

ÉTICA

Es la parte de la Filosofía que trata de las normas morales y de buenas costumbres que rigen el comportamiento del hombre en sociedad; por lo tanto, se puede considerar como la ciencia de la conducta.

El comportamiento de las normas mencionadas debe llevar al individuo a su perfeccionamiento personal, adquiriendo así un compromiso consigo mismo al ser cada vez mejor.

Ese compromiso es una decisión interna y libre, que no representa una simple aceptación de lo que otros piensan, dicen y hacen.

Cualidades de la Camarera

Dentro de las cualidades que debe poseer la camarera se destacan

- Excelente apariencia personal
- Sentido de Responsabilidad
- Disciplina en el trabajo
- Iniciativa
- Discreción
- Prudencia
- Cortesía
- Compañerismo
- Buen uso del tiempo
- Respeto a los niveles jerárquicos

EXCELENTE APARIENCIA PERSONAL

- El uniforme debe estar limpio y adecuado, bien planchado, sin deterioro, bien abotonado, si es de tela de textura delgada, es recomendable usar fondo para mayor seguridad y recato, el delantal limpio y bien colocado, los zapatos deben llevarse limpios, de tacón bajo para evitar resbalones o caídas y cerrados para mayor comodidad del pie (del color asignado por la empresa).
- Mantener la dentadura bien cuidada.
- El cabello debe estar arreglado, si es corto bien peinado, si es largo atado en su moño con un lazo discreto, nunca debe peinarse delante e los huéspedes.
- El maquillaje será sencillo, si hay mucha sudoración estar pendiente de limpiarse la cara.
- Las uñas no deben llevarse exageradamente largas y pintarlas con colores suaves.
- Es recomendable no usar accesorios extravagantes, esto le dificulta su trabajo y demás no están acordes con el uniforme, mientras más sencilla se vea dará una imagen de fresca y bienestar.
- El uso de las medias le dará elegancia al uniforme.

SENTIDO DE RESPONSABILIDAD

Es la capacidad que tiene el individuo para cumplir y afrontar con rectitud la labor o misión que se le ha asignado.

La responsabilidad es uno de los atributos que mejor puede manejar el hombre si desea triunfar en la vida. La persona responsable tiene ética y por consiguiente se comporta con honestidad obteniendo mayores logros, producción y más satisfacciones

DISCIPLINA EN EL TRABAJO

La disciplina es una de las condiciones que tanto en la vida personal como en el trabajo desempeña un papel muy importante.

Si nos referimos al trabajo, el empleado debe ser una persona altamente disciplinada tanto en su comportamiento como en la realización de sus labores, asumiendo una actitud favorable al trabajo.

La disciplina debe estar incluida en el desarrollo de la labor a ejecutarse, cuidado de materiales, productos, lencería, equipos y útiles de limpieza; especial esmero, atención y respeto a las normas disciplinarias contenidas en el "Reglamento interno de la Empresa". Por ejemplo en horas de trabajo no se puede ingerir bebidas alcohólicas, fumar o masticar chiclets.

INICIATIVA

Son muchas las oportunidades en el trabajo donde se puede demostrar espíritu de iniciativa. El empleado con iniciativa es el que labora sintiendo suya la Empresa, si ha terminado su tarea busca emplear útilmente su tiempo y justificar el salario que recibe.

DISCRECIÓN

Uno de los valores humanos sin duda más cotizado en nuestra actividad, es la discreción.

La camarera se puede enterar con suma facilidad de muchos datos : sociales, políticos, de negocios, personales, por ello, no sólo debe callar por virtud, debe hacerlo también por conveniencia.

Las indiscreciones dan lugar a comentarios que originan perjuicios, por el contrario la discreción nos colma de satisfacciones y nos recompensa ampliamente con la estimación de la clientela.

PRUDENCIA O TACTO

Otra cualidad muy importante es la prudencia, constituye una habilidad el hecho de saber lo que debemos decir, cómo y cuándo, de la manera más oportuna.

CORTESÍA

Esta es la base y el secreto de un buen servicio, atención, respeto, educación y amabilidad.

Hay que recordar siempre que trabajamos en una Empresa cuyo principal objetivo es “Vender servicios” de ahí que la conducta de un empleado ha de ser cortés ya que él es el anfitrión y representante de la empresa.

COMPAÑERISMO

Está unido a la colaboración, es un elemento eficaz y valioso en el desempeño de toda jornada.

Recordemos aquella frase tan cierta: “En la unión está la fuerza”

BUEN USO DEL TIEMPO

El desperdicio del tiempo es el mayor daño que le hacemos al trabajo, a la empresa y a nosotros mismos. Cuando se pierde tiempo no se logra la realización de una jornada completa, disminuye la productividad y se fomenta en el hombre la indolencia, lo cual conduce al fracaso y al caos.

JERARQUÍA QUE DEBE RESPETAR UNA CAMARERA

La camarera en caso de alguna contrariedad o inquietud respecto a su trabajo, problema, o solicitud de un permiso, debe dirigirse ante todo a su jefe inmediato, la supervisora (or). Si la situación es difícil, a su vez lo reportará a la asistente o Ama de Llaves, sólo en caso de extrema gravedad y cuando no puede ser resuelto por esta persona, entonces se llevará el caso a la Gerencia u Oficina de Recursos Humanos, de allí a la Gerencia General.

ATENCIÓN AL HUESPED

La Persona más Importante en el Hotel es el Huésped; a él debemos brindar un trato cortés y constante actitud de servicio; hacerle sentir cuanto nos complace su visita y crearle un ambiente que le permita sentirse en casa. La mayor parte del tiempo usted se mantendrá en contacto directo con el huésped; satisfacer, es la mayor meta del hotel, un cliente satisfecho regresará y recomendará los servicios a sus familiares y amigos.

Cuatro de las muchas razones por las cuales regresan los huéspedes satisfechos al hotel son:

- Actitud amistosa
- Atmósfera cordial y cortés
- Servicio rápido, eficiente y oportuno
- Una esmerada limpieza

La atención al huésped se refleja en la buena disposición que tenemos para satisfacer sus necesidades, se demuestra con todos aquellos detalles con los cuales le hacemos su estadía placentera.

La expresión: “Atención al huésped” encierra un conjunto de actitudes contenidas en las siguientes palabras:

- Interés
- Diligencia
- Respeto
- Amabilidad
- Cortesía

Atención al huésped también es:

- La mejor bienvenida
- El saludo afectuoso
- El trato cortés y amable
- El mejor de los servicios

LA MEJOR BIENVENIDA

La bienvenida es vital y es allí donde el huésped recibe la primera imagen del hotel.

EL SALUDO AFECTUOSO

Deberá ser amable, sin caer en exageraciones, hay que cuidar las expresiones para no familiarizarse ni cometer indiscreciones.

EL TRATO CORTÉS Y AMABLE

Es aquel que brindamos a los demás manifestándoles respeto y atención a sus necesidades.

Consiste en asumir una actitud positiva mostrando buenos modales y una conducta impecable para con el huésped.

La cortesía es el componente principal de un buen servicio, no lo olvides.

EL MEJOR DE LOS SERVICIOS

Es aquel que se le dá a un cliente al satisfacer sus necesidades con prontitud y calidez, mostrándole complacencia por su visita y demostrando capacidad para desempeñar nuestra labor con eficiencia y calidad.

Cada cliente es diferente, pero nuestra atención deberá ser siempre la misma y nuestro servicio el mejor.

Observe que en ocasiones hay clientes que tienen dificultades y deben ser atendidos, oriénteles, en caso de no poder hacerlo, condúzcalos hacia la unidad o persona a quien compete el caso.

Recuerde utilizar palabras y gestos adecuados y cuidar la apariencia y actitud en todo momento.

Trate a cada cliente por igual y hágale sentir a todos que son especiales.

Escuche los requerimientos de los clientes con mucha atención cada palabra y detalle, así se evitarán malos entendidos y se ahorrará tiempo en el trabajo.

Sonría al saludar a los clientes y demuestre complacencia en todas las acciones y palabras.

Informe a su superior sobre toda queja que tenga el cliente y recuerde que éste siempre tiene la razón; aunque esté equivocado no le contradiga.

Ayude al cliente en todo lo que pueda, conteste todas sus preguntas con sinceridad y exactitud.

UNIDAD II - EL REPORTE DE CAMARERA

SITUACIÓN OCUPACIONAL DE LAS HABITACIONES

La Camarera es quien está en contacto directo con las habitaciones para la realización de su trabajo, por lo que puede constatar muchas situaciones de interés tanto para la Gerencia de Ama de Llaves, como para la Gerencia de Recepción; todas estas eventualidades que se puedan presentar en una habitación es lo que se denomina situación ocupacional.

Tipos de Situaciones Ocupacionales

Las situaciones ocupacionales que pueden presentarse en las habitaciones son las siguientes:

HABITACIÓN OCUPADA

En esta habitación se encuentra alojada un número determinado de personas.

HABITACIÓN OCUPADA SIN EQUIPAJE

Es aquella habitación ocupada por un huésped que no porta equipaje; por esa razón la camarera debe estar muy atenta a esta situación ocupacional e informarla debidamente.

HABITACIÓN OCUPADA, NO DURMIÓ

Esto quiere decir que en la habitación se encuentra el equipaje del huésped y sin embargo, hay evidencias de que el huésped no pasó la noche en ella, en estos casos, la información de la camarera al respecto es muy importante, porque puede suceder que al huésped le haya ocurrido algún imprevisto, o accidente y el departamento de recepción debe tomar las medidas que corresponden al caso.

HABITACIÓN DE SALIDA: (VACANTE SUCIA)

Es aquella que ha sido desocupada por el huésped y por lo tanto requiere de mayor dedicación, en cuanto a su limpieza por parte de la camarera.

HABITACIÓN VACANTE: (VACANTE LIMPIA)

Es aquella que está disponible y en condiciones de ser ocupada por un nuevo huésped.

HABITACIÓN EN REPARACIÓN O FUERA DE USO

Es aquella que está siendo reparada o remodelada y por lo tanto no está disponible.

HABITACIÓN FAVOR NO MOLESTAR

Es aquella habitación ocupada que no puede ser abierta por la camarera, porque presenta, en la manilla de la puerta, el aviso de no molestar; en estos casos los hoteles tienen normas especiales, generalmente la camarera debe dar aviso a la supervisora de pisos, en ninguna circunstancia debe tocarla puerta de esa habitación o entrar en ella, evitándose así problemas con los huéspedes.

HABITACIÓN V.I.P. (VERY IMPORTANT PERSON)

Es una habitación ocupada por una persona muy importante a la cual debe dársele un trato especial.

Claves más utilizadas para denominar cada Situación Ocupacional

En los hoteles, todos los departamentos que tienen inherencia en el estado o situación ocupacional de las habitaciones, se guían por claves para la elaboración de sus informes o reportes; a la camarera le corresponde, como ya se dijo, informar a través del reporte de camarera, la situación ocupacional de las habitaciones; para mayor facilidad y agilidad en la elaboración de los reportes, se usan claves; estas claves son abreviaturas o códigos y la camarera debe memorizarlas perfectamente, para que sus reportes reflejen ciertamente el estado de las habitaciones; veamos cada una de ellas:

O	=	Habitación Ocupada
OSE	=	Habitación Ocupada Sin Equipaje
OND	=	Habitación Ocupada No Durmió
VS	=	Vacante Sucia
V	=	Habitación Vacante
VL	=	Vacante Limpia
REP o FU	=	Estas dos claves significan habitación en Reparación o Fuera de Uso
FNM	=	Esta clave indica que la habitación tiene en la puerta el aviso de Favor No Molestar
VIP	=	Habitación de Visitante Muy Importante

REPORTE DE CAMARERAS

Es un formato en el cual se registra la información sobre el estado ocupacional de las habitaciones. Este reporte se utiliza como instrumento para mantener una relación de trabajo con la Gerencia de Recepción

Elementos que conforman el reporte de camarera:

El contenido de los formatos del Reporte de Camarera varía de acuerdo a las normas del hotel, sin embargo los elementos básicos que permiten recoger la información necesaria para desarrollar el trabajo son los siguientes:

FECHA

- Se refiere a la fecha en la cual se está elaborando el reporte.

PISO

- Está destinado para colocar el número de piso asignado a la camarera.

NO. DE HABITACIÓN

- En este espacio se colocará el número de la habitación reportada.

NO. DE PERSONAS

- Se refiere al número de personas que ocupan la habitación reportada.

CLAVES

- En esta columna van las abreviaturas o códigos que indican la situación ocupacional de las habitaciones reportadas.

NOMBRE Y FIRMA DE LA CAMARERA

- La camarera que elaboró el reporte debe colocar su nombre y firmar en el lugar destinado para ello.

Observe los modelos de reporte de camarera que le presentamos a continuación preste atención a las divisiones que presentan y a la información que debe ser colocada en cada una de esas divisiones, siguiendo el orden del formato tenemos; piso, fecha, número de la habitación, número de personas, clave, observaciones, nombre de la camarera y firma.

UNIDAD III - EQUIPAMIENTO DEL CARRO DE LA CAMARERA

El trabajo principal de la camarera consiste en la realización del servicio de habitaciones, lo cual implica su limpieza y arreglo, para ejecutar esta tarea la camarera cuenta con una serie de elementos que le facilitan su labor, permitiéndole mayor efectividad en su trabajo, razón por la cuál es necesario que los pueda identificar, organizar y utilizar sin error.

Los elementos que utiliza la camarera para la realización de su trabajo los vamos a clasificar en:

- Equipo de trabajo
- Utiles
- Materiales

EL EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo de la camarera está integrado por:

- El carro de la camarera
- La pulidora
- Aspiradora

EL CARRO DE LA CAMARERA



Este equipo se utiliza para transportar los artículos, materiales de limpieza, lencería, artículos complementarios, suplementarios y amenities, facilitándole su labor cotidiana, éste es el medio que le permite simplificar el trabajo y ahorrar tiempo.

PULIDORA

Aunque su manejo no es frecuente, en caso de usarla hay que mantenerla en orden y con sus cepillos limpios para no ensuciar el piso.

ASPIRADORA

Se debe limpiar con frecuencia porque si no se le extrae el polvo se tapa el filtro estropeando el motor, se desarma, se limpia, se lava y seca el casco, la bolsa se sacude o se lava.

El cable hay que mantenerlo limpio, no se debe halar y se debe enrollar debidamente. Se agarra por el asa para su mayor cuidado; si la aspiradora es de agua hay que vaciarla y secarla muy bien, así se previenen su deterioro y malos olores.

ÚTILES DE LIMPIEZA

Los útiles de limpieza más utilizados son: la escoba, el tobo, el coleteo o mopa, los cepillos y , deben mantenerse ordenados y limpios; de lo contrario constituiría un foco de sucio y bacteria.



MATERIALES DE TRABAJO

Dentro de los artículos o materiales para la limpieza tenemos:

- Soluciones jabonosas, abrasivas, higienizantes y desinfectantes
- Detergentes líquidos o en polvo
- Cremas o aceites
- Paños para la limpieza o esponjas

Las variedades de artículos para la limpieza que se utilizan en un hotel dependerá del tipo de mobiliario que se tenga; en cada caso, le corresponde a la supervisora de piso indicar a la camarera cuáles artículos utilizar y la forma específica de hacerlo.

No debe arriesgarse utilizando un producto que no conoce, ya que puede acarrear graves daños al mobiliario de la habitación, lo que le traería serios problemas en su trabajo, consulte siempre con la persona experta; en situación de adiestramiento la persona indicada para orientarla es su facilitadora y en situación de trabajo debe consultar a su supervisora.

Normas de Seguridad

- Usar zapatos antiresbalantes
- Usar guantes.
- Usar escaleras cuando sea necesario
- Usar de acuerdo a las indicaciones los productos de limpieza para evitar accidentes que puedan afectar su salud.

DENTRO DE LOS MATERIALES PARA EL ARREGLO DE LAS HABITACIONES TENEMOS

- Lencería
- Artículos complementarios
- Suplementarios y amenities

LENCERÍA

Es el compuesto de piezas de telas que se utiliza para vestir la cama y arreglar el baño.

SÁBANAS

Generalmente son de fibra de algodón y poliéster, por lo fácil de su lavado, son las de mas durabilidad para hotelería.

Las hay de varios tamaños:

- King Size 2.75 x 2.75 cms.
- Matrimoniales 2.35 x 2.75 cms.
- Individual 2.00 x 2.75 cms.
- Queen Size

FUNDAS

Deben hacer juego con las sábanas y se colocan una o varias dependiendo del tamaño de las camas.

COBIJAS

Sutextura varía de acuerdo al clima, las hay de algodón, lana y también están las anti-alérgicas para casos especiales.

PROTECTOR DE COLCHÓN

Es una pieza gruesa y acolchada que se fija a las esquinas de la cama con tiras elásticas, como su nombre lo indica su función es proteger al colchón de manchas y de humedad. Los hay matrimoniales e individuales.

TOALLAS DE BAÑO

Se utilizan para secarse el cuerpo, su cantidad y presentación varían, dependiendo de la categoría del Hotel.

TOALLAS DE CARA

Son cuadradas y pequeñas, se colocan dobladas en el mueble del lavamanos, por su excesiva pérdida se está usando sólo para los VIP o en casos especiales.

TOALLAS DE MANO

Son más pequeñas y se colocan en el porta toallas cerca del lavamanos para que el huésped las tenga a su alcance.

ALFOMBRA DE BAÑO

La utiliza el huésped una vez que se ha bañado, se coloca doblada en la bañera o en la puerta de la ducha.

PIE DE CAMA

Es una alfombra pequeña de la textura de las toallas, se utiliza en los hoteles de categoría, cuando se hace la cobertura al pie de la cama, para colocar las pantuflas.

CUBRE CAMA

Es la pieza más elegante para vestir la cama, algunos son gruesos, otros acolchados y los hay más sencillos dependiendo del Hotel, algunos traen fundas.

ARTÍCULOS COMPLEMENTARIOS

Son básicamente artículos de papelería para brindar un mejor servicio y proporcionar información al huésped, así tenemos:

- Carpeta de escritorio contiene sobre y hojas de carta, tarjetas, postales del hotel, bolígrafo. Directorio de servicios (guía interna de teléfonos y servicios del hotel).
- Block de teléfono o libreta para notas.
- Aviso: “FAVOR NO MOLESTAR” “SERVICIO DE HABITACIONES”
- Propagandas y folletos informativos del hotel Bolsa y lista de lavandería
- Cuestionarios para el huésped Tarjetas de “BUENAS NOCHES”
- Información turística de la zona Servicios públicos existentes

ARTÍCULOS SUPLEMENTARIOS

Son los artículos que usa el huésped para satisfacer necesidades personales.

Son de gran utilidad al huésped por que los necesitan como complemento de su higiene personal, por eso no deben faltarle.

La camarera debe estar pendiente de reemplazarlos cuando se terminan; dentro de los artículos suplementarios encontramos:

- Jabón de baño
- Papel tisú (toallas faciales)
- Papel higiénico
- Fósforos

AMENITIES

Son artículos generalmente en miniatura cuya principal función es brindar al huésped detalles de atención y cortesía.

Los amenities varían de acuerdo a la categoría del hotel, hay un equipo standard o de acuerdo al tipo de atención que se desee brindar al huésped.

Con los amenities se desea demostrar al huésped gestos y detalles que lo hagan sentirse atendido y que su visita es bien acogida, dentro de este grupo encontramos:

- Shampoo
- Enjuague Gel de baño
- Loción humectante
- Loción para después de afeitarse
- Crema para las manos
- Costurero
- Gorro de baño
- Limpia zapatos

- Lima para uñas
- Afeitadora desechable
- Cepillo de dientes y crema dental
- Estuche de maquillaje
- Talco para el cuerpo Colonia
- Pantuflas

ORGANIZACIÓN DEL CARRO DE LA CAMARERA

Todos los útiles y materiales vistos, son utilizados por la camarera durante el servicio de habitaciones, por esa razón deben ser colocados en el carro en forma organizada, para mayor comodidad y efectividad durante el trabajo; pero esa operación de equipar el carro de la camarera se realiza cuando el carro ya está limpio, veamos en detalle estos procedimientos.

LIMPIAR EL CARRO

Se retiran del carro todos los materiales, artículos de limpieza y lencería.

Con un paño húmedo se retiran los residuos de polvo y si es necesario se frota con una esponja jabonosa, posteriormente se retira el jabón con otro paño húmedo y se procede a secar.

Es necesario realizar la limpieza del carro, para mantenerlo en óptimas condiciones de higiene porque éste es un equipo de trabajo que usa la camarera y debe conservarlo.

EQUIPAR EL CARRO

El equipamiento del carro de la camarera consiste en acondicionarlo con todos los materiales que ella necesita para realizar la limpieza y arreglo de las habitaciones, generalmente estos materiales se ubican de la siguiente manera:

- En la parte superior se coloca todo lo referente a artículos complementarios, accesorios y amenities.
- En la parte interior del carro se coloca la lencería bien ordenada, en sus diferentes compartimientos.
- A los lados del carro se colocan las bolsas de lona, la más grande para ir depositando la lencería sucia y la pequeña se protege con una bolsa plástica para depositar la basura.

- En los extremos laterales interiores del carro se coloca el tobo, el cepillo de barrer, el haragán, el colete, los detergentes y la aspiradora

ORGANIZACIÓN DEL CUARTO DE SERVICIO

El cuarto de servicio de la camarera es de gran utilidad para el buen desarrollo de su labor diaria, es un lugar amplio donde se guarda todo lo necesario para efectuar sus actividades cotidianas.

Está provisto de varios estantes o armarios para ubicar los materiales y artículos de limpieza, lencería y artículos complementarios.

Generalmente en los hoteles grandes cada piso tiene un cuarto de servicio, pero en los hoteles pequeños existe un depósito donde la camarera guarda sus equipos de servicio y útiles de limpieza.

La camarera debe dedicar tiempo para la limpieza y arreglo del cuarto de servicio.

PROCEDIMIENTOS PARA LIMPIAR Y ORDENAR EL CUARTO DE SERVICIO

- Retirar todos los artículos, lencería, equipos y materiales de limpieza.
- Se limpian los estantes tomando en cuenta su textura para emplear los productos y procedimientos que corresponden.
- Si se dispone de baño o lavamopas hay que mantenerlo limpio.
- Por último se procede a limpiar el piso.

EQUIPOS QUE SE COLOCAN EN EL CUARTO DE SERVICIO

- Pulidoras Aspiradoras
- Carro de la camarera
- Útiles de limpieza



UNIDAD IV - ARREGLO DE LA CAMA

VESTIR Y DESVESTIR LA CAMA

En la limpieza de la habitación uno de los aspectos más importantes a considerar es el arreglo de la cama, porque es el punto central de la habitación, su pulcritud y buen arreglo, harán sentir al huésped un servicio de calidad y confort, de allí que vestir una cama es todo un arte.

Existe una técnica específica para vestir la cama la cual consiste en un procedimiento secuencial que ejecutado por la Camarera le permitirá realizar su trabajo en menor tiempo, con menos esfuerzo y con óptimos resultados.

Aspectos a considerar para el Arreglo de la Cama

Las camas se deben cambiar diariamente ya que la higiene y pulcritud son exigidas por el huésped.

Al desvestir la cama, el procedimiento correcto es dejarla un buen rato sin sábanas para que se airee bien el colchón, pero por prioridades de venta, en algunas ocasiones es necesario vestirla rápidamente para no hacer esperar al huésped.

La lencería necesaria para vestir una cama es la siguiente: protector de colchón, sábanas, fundas, cobijas y cubre cama. Esta lencería no debe estar manchada, sucia o rota porque cualquier aspecto de deterioro refleja un servicio deficiente y causa malestar en el ánimo del huésped.

En los hoteles grandes y las habitaciones VIP la cama debe llevar colocada una tercera sábana.

PROCEDIMIENTO PARA DESVESTIR LA CAMA

El desvestir la cama consiste en dejarla sin lencería. Esta se retira de la cama y de la almohada y se deposita en el carro de ropa sucia o en los bajantes destinados a este uso, nunca se debe colocar la lencería en el piso, porque demuestra falta de higiene y resulta incómodo a la vista del huésped. Cuando se desviste la cama es necesario revisar el protector del colchón y la cobija, si están sucias o manchadas se retiran y reemplazan.

Desvestir la Cama:

La cobija y las sábanas se retiran desde los pies de la cama, teniendo cuidado de sacudir las mismas por si hay pertenencias del huésped. La camarera debe situarse en la parte delantera de la cama. El procedimiento es el siguiente:

- Saque las sábanas, éstas se encuentran prensadas con el colchón, razón por la cual debe alzarlo levemente para deshacer los esquineros y laterales.



- Las partes sueltas se van colocando sobre el colchón.



- La lencería ya suelta se empuña con una sola mano y se alza sacudiéndola suavemente, este paso tiene como finalidad verificar que no ha quedado alguna prenda del huésped en la cama, esta pequeña sacudida debe hacerse sobre la misma cama, para evitar que si ha quedado, algún objeto frágil caiga bruscamente al piso y se deteriore.
- Una vez desvestida la cama, recuerde colocar la lencería en el carro.

- Revise el protector del colchón y la cobija, si están sucias o manchadas deben ser retiradas y reemplazadas.

Desvestir la Almohada

Para retirar la funda, sostenga con una mano la almohada y con la otra retírela.



Procedimiento para Vestir la Cama

La primera norma que debe cumplir la camarera para realizar su trabajo con el máximo ahorro de tiempo y esfuerzo es evitar dar vueltas alrededor de la cama; la primera parte de la actividad la realizará ubicada en la parte delantera de la cama, es decir a los pies, luego, concluirá su trabajo colocándose en la cabecera.

Vestir la cama implica:

- Colocar el protector del colchón.
- Colocar la primera sábana.
- Colocar la segunda sábana.
- Colocar la cobija.
- Colocar tercera sábana.
- Vestir la almohada.

- Colocar el cubrecama.

A continuación se muestra el procedimiento para vestir la cama:

Colocar el protector del colchón:

- El protector se centra y se sujeta en las esquinas.

Colocar la primera sábana:

- La camarera, colocada a los pies de la cama, extiende la sábana previendo que quede más larga hacia la cabecera.
- La parte sobrante de la sábana que esta a los pies, se introduce debajo del colchón, sin hacer dobleces, cuidando que se mantenga firme para que no se salga al momento de ser usada.
- Es importante aclarar que toda la lencería a ser puesta, se va colocando desde los pies de la cama, una vez concluido el trabajo en esta parte de la cama, se ubicará a la cabecera para completar la actividad.



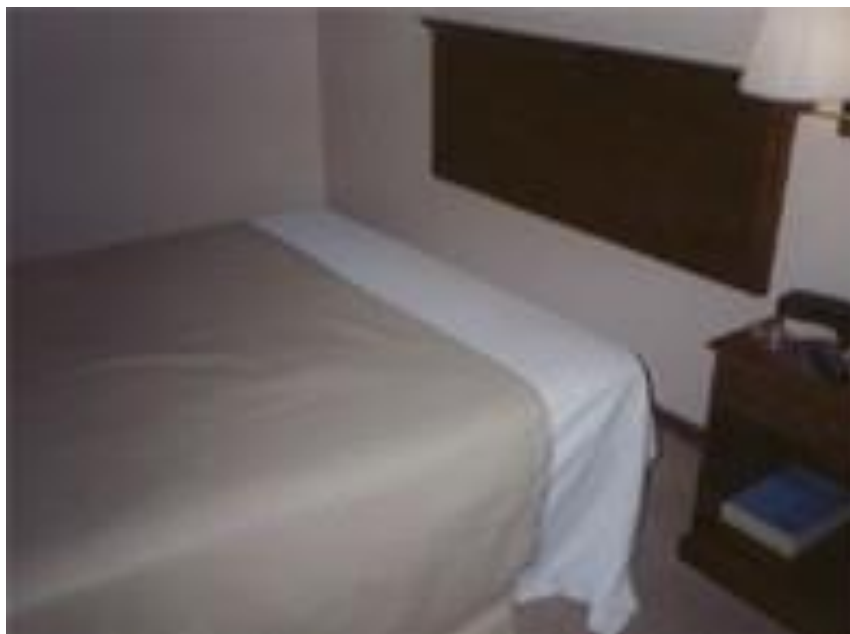
Colocar la segunda sábana:

- La segunda sábana se extiende al revés, se coloca más larga a los pies y en la cabecera debe quedar al borde del colchón.



Colocar la cobija:

- Cuando coloque la cobija, tome como referencia la cabecera de la cama y extienda dicha cobija dejando una distancia aproximada de 25 cms. del borde del colchón.



Colocar la tercera sábana:

- La tercera sábana se tiende al derecho hasta el borde de la cobija y se dobla la segunda sábana sobre ella.

Realizar esquineros:

- Introduzca la tercera sábana, la cobija y segunda sábana se introducen debajo del colchón, en forma horizontal a los pies de la cama.
- Con las partes de tela sobrantes en cada lateral, se procede a formar el dobléz diagonal en forma de sobre y se introduce debajo del colchón.



Hacer el embozo:

- Este paso se efectúa colocándose la camarera en la cabecera de la cama.
- Se toma la primera sábana, se prensa bien y se introduce debajo del colchón.
- En cada esquina realiza con esta primera sábana el dobléz de sobre y lo introduce debajo del colchón, al igual que los laterales de la sábana.
- Toma la segunda sábana y dobla sobre la cobija el excedente de 25 cms. que dejó libre cuando colocó dicha cobija, este dobléz es el que propiamente se denomina embozo; si hay tercera sábana ella debe quedar prensada junto con la cobija desde el embozo.
- Los que aún están sueltos se introducen debajo del colchón.



Vestir la almohada:

- La camarera colocará la almohada encima de la cama, con una mano sujeta la funda abierta y con la otra mano dobla las puntas de la almohada y la introduce en la misma, haciéndole el dobléz correspondiente. La almohada se coloca en la cama con la abertura o dobléz hacia adentro.
- La camarera cuidará de no sujetar la almohada con su cuello, ni debajo de sus brazos por normas de higiene.



Colocar el cubrecama:

- El cubrecama se tiende desde los pies de la cama dejándolo bien centrado, a ras o a uno o dos centímetros del piso, cuidando que no queden arrugas,. el cubrecama debe cubrir completamente las almohadas dándole así un toque de elegancia a la cama.
- Cuando no hay cubrecama se coloca una tercera sábana, este procedimiento también se realiza en hoteles de lujo o habitaciones V.I.P.



UNIDAD V - ARREGLO DE LA HABITACION

ARREGLO DE LA HABITACIÓN

Limpieza y Arreglo de las Habitaciones dependiendo de la Situación Ocupacional

En su jornada de trabajo, la camarera se va a encontrar con las diferentes situaciones ocupacionales de una habitación; por lo tanto la limpieza y preparación de las habitaciones varía.

En una habitación de salida la limpieza debe ser general, a fondo y detallada. En la habitación ocupada se establecen las mismas pautas, teniendo especial cuidado con las pertenencias o enseres del huésped. En una cobertura se repasa la habitación y se deja la cama lista para dormir. En cambio, una habitación VIP se prepara en forma especial, atendiendo instrucciones de la Gerencia de Ama de Llaves. No obstante, se debe tomar en cuenta que para cada situación hay que cuidar los detalles.

Procedimiento para realizar la Habitación de Salida

HABITACIÓN DE SALIDA

Es aquella que ha sido utilizada y queda sucia y desarreglada, al marcharse el huésped.

PASOS PARA EFECTUAR LA LIMPIEZA

- Correr las cortinas y abrir las ventanas.
- Apagar las luces y artefactos eléctricos
- Vaciar las papeleras.
- Desvestir la cama.
- Retirar la lencería usada (dormitorio y cuarto de baño).
- Recoger ceniceros, vasos, termo y bandeja (lavar y esterilizar).
- Limpiar muebles.
- Limpiar accesorios
- Limpiar closets.

- Vestir y cubrir la cama.
- Lavar y arreglar el cuarto de baño.
- Si la habitación tiene cocina, acondicionarla, se debe descongelar y limpiar la nevera cuando sea necesario.
- Colocar artículos complementarios o amenities.
- Limpiar el piso, aspirar la alfombra.
- Revisar su trabajo, verificando que la habitación tenga un aspecto acogedor y limpio
- Cerrar las ventanas y cortinas.
- Cerrar la puerta, verificando que por detrás tenga el anuncio "NO MOLESTE"

Recomendaciones:

- Su limpieza debe ser general a fondo y detallada. Revisar bien closets y gavetas.
- Al encontrar algún objeto olvidado del huésped debe entregarlo a la Gerencia de Ama de Llaves.
- Avisar rápidamente si faltan objetos correspondientes a la habitación. Reportar averías al Supervisor, inmediatamente.
- En algunos hoteles se usa un equipo de ozono para neutralizar los malos olores.

Procedimiento para realizar la Habitación Ocupada

HABITACIÓN OCUPADA

- Como su nombre lo indica es la que está habitada por el huésped. Pasos para efectuar la limpieza:
- Correr las cortinas y abrir ventanas. Apagar luces y artefactos eléctricos. Vaciar las papeleras.
- Desvestir la cama.
- Se retira la lencería usada de la cama y cuarto de baño.
- Colocar en el termo o jarra, agua, filtrada y hielo cuando lo requiera el caso. Vestir y cubrir la cama (las sábanas se cambian todos los días).
- Limpiar el polvo de muebles y accesorios.
- Lavar y arreglar el cuarto de baño (reemplazar artículos suplementarios y amenities si faltan).
- Cerrar las ventanas y cortinas.

- Cerrar la puerta verificando que por detrás tenga el anuncio “NO MOLESTE”.

Recomendaciones:

- Dar prioridad a los huéspedes que están pidiendo servicio.
- Al limpiar tener cuidado con las pertenencias del huésped, ordenándolas donde las dejó.
- La camarera no debe dejar abierta la puerta de la habitación para evitar pérdidas.
- Por ningún motivo usar los objetos personales del huésped. Al desvestir la cama; fijarse si hay objetos del huésped.
- No abrir gavetas ni closets.
- Colocar en su sitio periódicos y revistas; no botarlos si no están en la papelera.
- La camarera debe ser cortés y educada al tocar la puerta de la habitación, tener cuidado con situaciones especiales; huésped enfermo, niños, huéspedes que desean su servicio siempre a la misma hora.

Procedimiento para realizar la Habitación VIP

HABITACIÓN VIP

Es la que se prepara para recibir a un huésped considerado como persona importante y por eso requiere de atenciones especiales.

PASOS PARA EFECTUAR LA LIMPIEZA Y ARREGLO:

- La limpieza debe realizarse igual a la de la habitación de salida, debe ser a fondo, minuciosa y detallista
- El mobiliario debe estar en perfectas condiciones. Colocar la lencería de óptima calidad.
- La cama debe llevar una tercera sábana (ésta se coloca al mismo nivel de la cobija para que no se vea)
- Reportar cualquier avería al supervisor inmediato.
- Colocar los artículos complementarios, suplementarios y ameneties, estos deben ser nuevos.
- Mientras está el huésped, a las flores se le cambia el agua todos los días, se revisan las matas y se retiran los restos de frutas.
- Es estrictamente necesario hacer la cobertura.

Procedimiento para realizar la cobertura

Consiste en preparar la habitación con detalles acogedores que le brinden al huésped la sensación de bienestar al disponerse a dormir.

La cobertura se realiza por las tardes en las habitaciones ocupadas y en las vacantes cuando se espera al huésped en horas de la tarde. (habitaciones reservadas).

Dentro de la cobertura hay una serie de pasos para el arreglo de la cama, que dan a la habitación un toque de atención y calidez.

Hay varias maneras de arreglar la cama dependiendo del estilo de la misma o de lo pautado por el Ama de llaves.

Generalmente esta tarea corresponde a las camareras de la tarde comenzando a la caída de la noche, o dependiendo de las normas del hotel.

Pasos para efectuar la cobertura de una habitación:

Para preparar una habitación cobertura, se repasa la limpieza y se efectúan una serie de detalles los cuales varían de acuerdo a lo dispuesto por el hotel.

Limpieza

- Revisar las papeleras.
- Limpiar los ceniceros usados.
- Cambiar el agua al termo y colocar hielo si es necesario.
- Revisar el baño.
- Cambiar las toallas que se encuentren manchadas y mojadas.
- Colocar artículos suplementarios, amenities si faltan.

Arreglo de la Cama (Cobertura)

- Retire el cubrecama y dóblelo.
- Se coloca el cubrecama en una silla o donde no moleste.
- Levante la almohada y déjela en la cabecera.
- Proceda al doblar de la cobija, la segunda sábana y la tercera.
- Coloque la almohada en su sitio.

- Preparar la ropa de dormir del huésped, se dobla con delicadeza y elegancia.
- Si es de dama se coloca sobre la almohada, si es de caballero va a los pies de la cama.
- Las batas de levantarse se colocan en sentido horizontal, a los pies de la cama.
- Prender una lámpara de noche para que con su luz tenue dé sensación de intimidad.
- En el piso se coloca la alfombra “pie de cama” y sobre ella las pantuflas.
- En algunos hoteles se colocan flores, caramelos, bombones, tarjetas de “BUENAS NOCHES”. Esto depende de lo establecido por la empresa.
- Cerrar bien la puerta al salir.

UNIDAD VI - SERVICIO DE HABITACION SEGÚN LA SITUACION OCUPACIONAL

SERVICIO DE HABITACIONES

La limpieza es uno de los factores importantes en el mantenimiento del hotel, contribuye en alto grado a la satisfacción del personal que trabaja en la empresa y al prestigio del establecimiento, proporcionando bienestar al huésped, un ambiente agradable y cómodo, porque gran parte de su tiempo lo pasa en la habitación y por esa razón la camarera debe esmerarse cuando efectúa la limpieza del mobiliario, accesorios, paredes y ventanas de la habitación.

Mobiliario y Accesorios de una Habitación

MOBILIARIO

Se denomina así al conjunto de muebles de diferentes estilos y materiales, que ofrecen comodidad a quienes lo usan. El mobiliario de una habitación hotel está compuesto además de las camas, por una o dos mesitas noche, escritorio, peinadora, silla, sofá cama, mesa de centro, butacas y porta equipajes.

ACCESORIOS

Son los artículos que complementan la decoración de la habitación. Entre ellos, tenemos:

- Bandeja, termo y vasos
- Ceniceros
- Cortinas
- Lámparas de pie, de mesa, colgantes y apliques
- Cuadros.
- Adornos florales y materos.
- Adornos diversos.

El mobiliario y los accesorios deben estar acorde con el estilo de la decoración del hotel, entendiéndose por decoración la forma en que se arregla un mobiliario dentro de un ambiente determinado.



PROCEDIMIENTO PARA LA LIMPIEZA DEL MOBILIARIO

MOBILIARIO DE HABITACIÓN

- Cama
- Mesa de Noche
- Escritorio
- Peinadora.
- Sillas
- Sofá Cama
- Mesa de Centro
- Butacas
- Mesa de Comedor
- Porta Equipaje

PRODUCTO PARA LA LIMPIEZA

No hay un producto standard. Será de acuerdo al tipo de muebles: madera, fórmica, pino, rattan. A veces sólo es necesario un paño húmedo con agua, solución detergente, crema o aceite para pulir, shampoo.

FRECUENCIA DE LIMPIEZA

Diariamente se quita el polvo. Se pulen dos o tres veces por semana. Los de tela se lavan cuando están sucios (generalmente los lavan los aseadores).

Durante el proceso de limpieza, la camarera debe evitar desplazar el mueble de su lugar original (son muy pesados).

Se retira el polvo con un paño húmedo o seco dependiendo del caso, si es limpieza diaria o a fondo, se aplica el producto con un paño; si el producto es jabonoso se retira con un paño húmedo. Si es un aceite o crema, se unta con un paño seco y con otro se pule bien.

Si los muebles son de tela, se aspiran con el cepillo indicado. Si hay vitrinas o espejos se limpian siguiendo el método adecuado.

Recuerde que la supervisora le indicará el producto específico a ser utilizado, de acuerdo al tipo de mobiliario existente en el hotel.

PROCEDIMIENTO PARA LA LIMPIEZA DE ACCESORIOS

ACCESORIOS DE UNA HABITACION	PRODUCTO PARA LA LIMPIEZA	PROCEDIMIENTO PARA LA LIMPIEZA
Bandeja Termo Vasos	Solución detergente higienizante. Frecuencia: Todos los días	Lavar con solución detergente, se deja actuar. Se pasan por agua caliente para eliminar bacteria. Enjuagar bien, secar los vasos, se reemplazan si están rotos.
Ceniceros	Solución detergente higienizante. Frecuencia: Se lavan cuando están sucios.	Se botan las cenizas, lavar con solución detergente hasta quitar el sucio y el mal olor. Enjuagar: Si están rotos se cambian.
Cortinas	Se aspiran con el cepillo adecuado. Detergente para lavarlas, también se lavan al seco Frecuencia: Se lavan cuando están sucias.	Se corren y se aspiran. Se lavan en la tintorería. Se arreglan los ganchos salidos.
Cuadro con protección de vidrio.	Solución detergente o limpia vidrios.	Se les pasa un paño húmedo con el detergente adecuado. Utilizar un paño seco o papel absorbente para pulir los vidrios. El marco se limpia con un paño húmedo.
Cuadro al óleo	Paño seco para pintura. Paño húmedo para el marco.	Se les pasa el paño seco para retirar el polvo del área pintada. El marco se limpia con un paño húmedo, cuidando no tocar la pintura.

ACCESORIOS DE UNA HABITACION	PRODUCTO PARA LA LIMPIEZA	PROCEDIMIENTO PARA LA LIMPIEZA
<p>Lámparas:</p> <p>De Mesa De Pie De Pared</p>	<p>Solución detergente Shampoo para las pantallas</p> <p>Brasso, para las partes metálicas.</p> <p>Frecuencia: Diariamente se quita el polvo; en las salidas se limpian las pantallas y se pulen las partes metálicas.</p>	<p>Antes de efectuar la limpieza desconecte la lámpara o coloque los interruptores en off, según sea el caso y deje que los bombillos se enfríen.</p> <p>El polvo se quita con un paño seco.</p> <p>Limpiar con solución detergente.</p> <p>Las pantallas se limpian, aplicando un shampoo y se retira con un paño húmedo.</p>
<p>Flores</p> <p>(No son accesorios pero forman parte de la decoración de una habitación).</p>	<p>Agua</p> <p>Frecuencia: Todos los días</p>	<p>El agua se cambia para que no se formen bacterias, si son arreglos naturales se rocían con un poco de agua en su base.</p> <p>El florero se limpia con un paño húmedo, se seca</p>
<p>Matas</p>	<p>Agua</p> <p>Frecuencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Periódicamente • Todos los días 	<p>Se riegan de acuerdo al tipo de planta</p> <p>Los materos se limpian con un paño húmedo o seco.</p>
<p>Adornos</p>	<p>Paño seco o húmedo</p> <p>Frecuencia: Periódicamente</p>	<p>Limpiar pasándole el paño con delicadeza para no deteriorarlos.</p>

PROCEDIMIENTO PARA EL LAVADO DE VENTANAS, ESPEJOS Y PAREDES.

MOBILIARIO DE HABITACION	PRODUCTO PARA LA LIMPIEZA	PROCEDIMIENTO PARA LA LIMPIEZA
Ventanas Espejos	<p>Solución detergente, o limpia vidrios.</p> <p>Los lavaplatos dan óptimos resultados.</p> <p>Frecuencia: Cuando están sucios, usualmente en las habitaciones de salida.</p>	<p>Quitar el polvo con un paño húmedo</p> <p>Fregar los marcos con una esponja, cuidando de no manchar el vidrio, se retira el detergente con un paño húmedo.</p> <p>Limpiar los vidrios con el detergente frotándolos con una esponja o paño.</p> <p>Retirar el producto con un paño húmedo, también se puede hacer con un haragán para vidrios, sin dejar residuos.</p> <p>Pulir con un paño seco o papel absorbente.</p>
PAREDES	PRODUCTO PARA LA LIMPIEZA	PROCEDIMEINTO
Paredes diversas	<p>Solución detergente</p> <p>Frecuencia: Cuando están sucias revisarlas en las salidas.</p>	<p>Quitar el polvo y telarañas con un cepillo o paño.</p> <p>Enjabonar utilizando esponja, cepillo o paño Retirar el jabón con paño húmedo.</p> <p>Secar la pared con un paño seco, no se deben usar detergentes fuertes o ácidos porque se cae la pintura.</p> <p>Lavar con cuidado las paredes empapeladas para no deteriorarlas.</p> <p>Si la pared es de madera no se aplica solución detergente sino limpiadores adecuados. (aceites o crema).</p>

PROCEDIMIENTO PARA EL LAVADO DEL CUARTO DE BAÑO

LAVADO DEL CUARTO DE BAÑO	PARODUCTO PARA LA LIMPIEZA	PROCEDIMIENTO
Ducha	<p>Solución detergente, higienizante.</p> <p>Desmanchador líquido, sólo cuando sea necesario</p> <p>Frecuencia: Las duchas se deben lavar diariamente.</p>	<p>Lo primero que se lava en el cuarto de baño es la ducha.</p> <p>Lavar las paredes con el detergente líquido, se frotran con esponja o cepillo, enjuagar con suficiente agua, la cerámica queda limpia cuando al deslizarse agua en ella, lo hace sin dificultad.</p> <p>Lavar las uniones de la cerámica con un cepillo, para evitar que allí se adhieran hongos, realizar el mismo trabajo en la parte baja entre la pared y el piso.</p> <p>Lavar las cortinas o puertas corredizas, en ella se forma sarro y hongos cuando se descuidan.</p> <p>En la limpieza de las cortinas se recomienda el uso simultáneamente de dos paños o esponja, la camarera utilizará una mano para el lado derecho y la otra por el revés, para efectuar la limpieza pareja de los dos lados de la cortina.</p>
Bañera	<p>Solución detergente Higienizante.</p> <p>Frecuencia: Diariamente</p>	<p>Abrir la llave del agua caliente para aflojar la grasa o jabón de la bañera.</p>
LAVADO DEL CUARTO DE BAÑO	PRODUCTO PARA LA LIMPIEZA	PROCEDIMIENTO

		<p>Se frota bien con una esponja, enjuagar con agua caliente. Secar con un paño.</p> <p>Si el detergente es de polvo hay que sacarlo muy bien porque quedan residuos adheridos y se siente al secar por esto se recomienda que el detergente sea líquido.</p>
--	--	---

LAVADO Y ARREGLO DEL CUARTO DE BAÑO

La camarera debe realizar el lavado y arreglo del cuarto de baño con esmero y dedicación utilizando los productos adecuados y en la forma apropiada, para garantizar un alto grado de higiene y óptima limpieza que beneficien la salud del huésped, así como también la pulcritud, para brindarle un excelente servicio que redundará en satisfacción y bienestar.

LAVADO DEL CUARTO DE BAÑO	PRODUCTO PARA LA LIMPIEZA	PROCEDIMIENTO
Poceta	Solución detergente, higienizante. Desmanchador líquido cuando sea necesario. Frecuencia: Diariamente	Echar la solución detergente, dejar actuar, si se usa el desmanchador se procede igual. Lavar con el cepillo Lavar con la esponja el borde interno, frotar bien, se deja correr el agua para enjuagar Lavar por fuera con una esponja. Enjuagar secar con un paño.
Bidé	Solución detergente Frecuencia: Diariamente	Ver procedimiento anterior.
Lavamanos	Solución detergente higienizante. Frecuencia: Diariamente	Se recomienda lavarlo de último. Debido a que estamos mojándolo continuamente. Enjabonar bien, se frota con una esponja, cuando sea necesario se le aplica desmanchador. Las llaves se lavan con un cepillo porque debajo de ellas se acumulan bacterias Enjuagar y secar.

LAVADO DEL CUARTO DE BAÑO	PRODUCTO PARA LA LIMPIEZA	PROCEDIMIENTO
Salida de aire (Rejillas del techo)	Solución detergente higienizante. Frecuencia: Cuando sea necesario	Limpiar con paño húmedo, enjabonado, retirar el detergente con otro paño húmedo. Desmontarlas si están muy sucias para lavarlas.
Pisos	Solución detergente higienizante. Frecuencia: Diariamente coletearlo Lavarlo en las habitaciones de salida	Limpieza según su tipo Retirar la basura Aspirar el piso para que no queden pelo ni polvos. Lavar con el detergente y cepillo, enjuagar y secar.

Recomendaciones

1. Recuerde que el uso de los guantes, en el lavado de los baños la protegen de enfermedades y de la acción de los limpiadores.
2. Las papeleras deben lavarse con frecuencia y la bolsa de basura se cambia diariamente.
3. Un baño higiénico, es una garantía de salud.

Arreglo del Cuarto de Baño

El arreglo del cuarto de baño es el toque final después de su limpieza, es el que le dá un sentido de elegancia y confort.

La lencería se coloca con delicadeza doblándola de acuerdo a las normas establecidas por el hotel.

En la poceta se coloca la cinta que dice: "Esterilizada". Los artículos suplementarios se colocan en el lugar indicado (al papel higiénico y toallas faciales se le doblan las puntas para que se vean elegantes). Igualmente se colocan los amenities, se reemplazan si es necesario.

LIMPIEZA DE LOS PISOS

La limpieza de los pisos constituye una parte esencial dentro del aseo y arreglo de una habitación, un piso bien mantenido y aseado refleja el esmero y la dedicación de quien ha efectuado este trabajo; lo cual redundará en beneficio para el huésped, el hotel y el empleado.

Es necesario ser cuidadoso al aplicar las normas de limpieza, de lo contrario ocasionaría deterioros y como consecuencia pérdidas a la empresa.

Hay diferentes tipos de piso así como también diversos productos, equipos y materiales para su limpieza, es necesario tener precaución con los productos que se utilizan, cada uno de ellos tiene su uso específico y se requiere conocerlos antes de emplearlo; utilizar una gran cantidad de detergente no garantiza un buen trabajo, el exceso es improductivo y cuesta más trabajo obtener un resultado favorable.

Tipos de Pisos

En las habitaciones de los hoteles, generalmente pueden encontrarse pisos de: granito, parquet, alfombrado, mármol, cerámica o vinilo.

PROCEDIMIENTO PARA LAVADO Y LIMPIEZA DE PISOS DE ACUERDO A SUS TIPOS

LIMPIEZA			PRODUCTO PARA LA LIMPIEZA	PROCEDIMIENTO
GRANITO (Generalmente color claro)	son	de	<p>Solución: Detergente, higienizante. Desmanchador</p> <p>Frecuencia: Diariamente</p>	<p>Mantenimiento: Barrer el piso</p> <p>Coletear con el detergente y desinfectante líquido.</p> <p>Pasar la mopa o el coleteo una segunda vez, después de cambiar el agua para retirar el jabón.</p> <p>Pasar la mopa en un solo sentido así se evita que al secarse se vea empañado.</p>
Limieza a fondo			<p>Solución: Detergente Desinfectante Desgrasador Desmanchador</p> <p>Frecuencia: Periódicamente cuando sea necesario.</p>	<p>Lavado:</p> <p>Lavar el piso sin usar excesivo detergente, fregar con el cepillo adecuado y abundante agua.</p> <p>Enjuagar bien y escurrir el agua con el haragán, se puede aspirar.</p> <p>Pasar la mopa hasta secarlo bien.</p>
			<p>Cera Líquida</p> <p>Frecuencia: Periódicamente cuando sea necesario.</p>	<p>Encerado:</p> <p>Con una mopa o coleteo limpio se pasa cera en un solo sentido cuidando que no llegue a las orillas Adyacentes a la pared, porque se acumula después una capa de la misma y cuesta quitarla.</p> <p>La cera no debe usarse en exceso.</p> <p>Cuesta más trabajo sacarla al lavar el piso.</p>
				<p>Pasar pulidora (generalmente el encerado lo hacen los aseadores).</p>

LIMPIEZA	PRODUCTO PARA LA LIMPIEZA	PROCEDIMIENTO
<p>PARQUET</p> <p>(Constituido por láminas de madera unidas entre sí, pueden algunas veces formar cuadros o láminas largas).</p>	<p>Se debe usar el producto adecuado para mopear.</p> <p>Aplicar cera traffic-wax o alguna similar a esta.</p> <p>Frecuencia: Dos veces por mes o cuando el piso lo requiera</p>	<p>Pasar un coleteo húmedo sólo con agua hasta que quede bien limpio. Se deja secar.</p> <p>Aplicar la cera y dejarla secar.</p> <p>Pasar la pulidora con los fieltros para que de esta manera mantenga un brillo uniforme.</p> <p>Esto se hace sólo en los casos en los cuales el parquet no está cristalizado, si lo está sólo se limpia con agua.</p>
<p>ALFOMBRADO</p> <p>Existen varios tipos de alfombra.</p> <p>Las de pelo corto o de nylon.</p> <p>La más felpudas o de pelo largo son más delicadas y se usan con menos frecuencia.</p>	<p>Shampoo para lavarlas (cuando hay mal olor se puede usar un desinfectante suave).</p> <p>Frecuencia: Diariamente se aspira el polvo. Periódicamente se lavan</p>	<p>Generalmente el lavado de alfombra lo realizan los aseadores.</p> <p>Aspirar la alfombra con el cepillo indicado, éste se apoya con fuerza para recoger bien el sucio se pasa en sentido vertical siempre hacia delante; así se trabaja correctamente y no quedan marcas.</p> <p>Alfombra lisa: cepillo plano y con fondo de goma.</p> <p>Alfombra gruesa: cepillo largo y con cerdas</p>

LIMPIEZA DE PISOS	PRODUCTO PARA LA LIMPIEZA	PROCEDIMIENTO
<p>MARMOL</p> <p>(Este tipo de piso tiene una textura traslúcida en capas delgadas, se caracteriza por su brillantez y vistocidad).</p>	<p>Por ser muy delicado no se usa ningún detergente pues dañaría su bonita capa de brillo. Sólo se usa cristalizador para pulirlo. (proceso industrial).</p> <p>Frecuencia: Diariamente se quita el polvo Se pule cuando es necesario.</p>	<p>Retirar el polvo pasando la brilladora (mopa grande y alargada, siempre se pasa seca). Mopear sólo cuando algo se derrama en el piso para limpiarlo.</p> <p>Pulir con el cristalizador (proceso industrial), utilizar lana de acero fina y una pulidora industrial de alta revoluciones. (Este trabajo lo realizan los asesores).</p>
<p>CERAMICA</p> <p>(Son decorativos su mantenimiento y limpieza debe hacerse con mucho cuidado para no rayarla o mancharla).</p>	<p>Solución detergente higienizante.</p> <p>Frecuencia: Diariamente Pulitura cuando es necesario</p>	<p>Barrer con cepillo suave Pasar mopa o coleteo con el producto adecuado.</p> <p>Dejar secar.</p> <p>Cuando en las ranuras de la cerámica se incrusta el sucio se lava con un cepillo y detergente.</p>
<p>VINIL</p> <p>(Este tipo de piso está constituido con láminas de plástico unidas entre sí. Generalmente son opacos).</p>	<p>Solución detergente higienizante.</p> <p>Frecuencia: Pulitura cuando es necesario</p>	<p>Barrer el piso</p> <p>Pasar mopa con una solución jabonosa y después se retira volviendo a mopear sólo con agua.</p> <p>Pasar pulidora con los fieltros para conservarlos mejor.</p>