

# 2014

Material preparado para:



Profesora:

**Paola Duro Gramajo**



## [SERVICIO DE HABITACIONES]

Pautas para un servicio efectivo

# Manual para el Puesto de Mucamas

## El Hotel

La organización de la empresa está diseñada para que las distintas actividades, primarias (operativas y ventas) y de soporte, estén centradas en la creación de valor para los clientes. Por ello es importante que todos los colaboradores tengan el “mismo idioma” en la realización cotidiana de sus tareas. De esta forma se agilizará la tarea de todos y se hará más sencillo mantener la calidad del servicio si todos trabajan bajo los mismos parámetros.

## El departamento de housekeeping

El departamento de Housekeeping está conformado por los sectores de Pisos, Áreas Públicas y Lavandería. El sector de Pisos comprende todas las habitaciones del hotel. Áreas Públicas comprende tanto las áreas de tránsito público como las de personal. Lavandería comprende el servicio de lavado y distribución de blancos del hotel y servicio de lavandería para el huésped.

A cargo del gerenciamiento de este departamento se encuentra el Ama de Llaves, quien es la responsable directa y principal de las operaciones de todos los sectores del mismo, está a cargo de la capacitación, evaluación y control del trabajo en los diferentes sectores del departamento a fin de alcanzar una mejor calidad de servicio.

La gobernanta es la supervisora del Dpto., tiene bajo su responsabilidad el buen desempeño de tareas de las mucamas, los valets de piso, el personal de áreas públicas y el de lavandería.

La mucama es quien trabaja en el sector de Pisos.

Se debe recordar que el departamento de Housekeeping es un equipo y que más allá de las funciones principales de cada uno, a fin de poder cumplir con las normas de calidad y servicio que el hotel pretende, la ayuda mutua será lo que permite finalizar el día con los mejores resultados.

El departamento de Housekeeping trabaja en constante comunicación con todos los departamentos del hotel, siendo los más frecuentes Recepción y Mantenimiento.

## Mucama de Habitaciones

### **Funciones y Responsabilidades:**

- Atender al huésped cuando este lo solicite.
- Limpiar las habitaciones siguiendo las instrucciones y prioridades establecidas en el manual de procedimientos.
- Retirar la ropa que dejan los clientes para el servicio de lavandería
- Custodiar las llaves o tarjeta master que se le entregan para acceder a las habitaciones y devolverlas a la recepción una vez terminadas.
- Cuidar el material y el equipamiento para el servicio
- Comunicar las averías para su posterior reparación
- Retirar los objetos olvidados en las habitaciones de salida para su registro
- Cumplimentar el control que se le entrega al empezar el turno para reflejar el status de cada habitación
- Preparar el carro con todos los útiles y materiales de limpieza necesarios para su trabajo antes de finalizar su jornada.
- Colaborar en los cambios de habitación de los huéspedes.
- Colaborar en los bloqueos y desbloqueos de las habitaciones.
- Realizar la limpieza de la habitación únicamente cuando no se moleste al cliente.
- Mantener los productos de limpieza convenientemente envasados, y rotulados.
- El carro debe estar en todo momento, en buenas condiciones de orden y limpieza.
- Mantener el office de servicio en condiciones de orden, limpieza y olores, con el stock de insumos mínimo para el uso del turno.
- Reponer los materiales informativos, amenities y notas al huésped.

## Descripción tareas del puesto:

- Control del pasillo asignado y apertura de ventanas
- Acomodar office y carro de trabajo
- Realizar de manera correcta y eficiente la limpieza de habitaciones que le sean asignadas.
- Confeccionar boletas de consumo de frigobar de habitaciones.
- Reportar cualquier desperfecto / rotura en las habitaciones mediante los partes de mantenimiento.
- Pedidos tareas especiales en habitaciones
- Manutención de pasillos y puertas del piso
- Limpieza y organización del carro y utensilios de trabajo asignados
- Limpieza y orden del office asignado
- Entrega reporte de trabajo y llaves

### **A fin de poder realizar de manera correcta su tarea se debe:**

- Conocer los distintos estándares de habitaciones.
- Conocer en detalle los horarios de servicio de lavandería y demás servicios del hotel (desayuno, room service, etc.)
- Atender especialmente su aspecto personal.

## Atención al huésped

La atención al cliente es fundamental en toda empresa de servicios. Un cliente atendido cordial y amablemente está más dispuesto a volver, a recomendarnos y hasta disculpar un pequeño error.

Es fundamental conocer a la perfección los servicios que se brindan en el hotel y los distintos tipos de clientes que se acercan.

Para lograr esa buena disposición del cliente es primordial estar continuamente atento a sus necesidades, sin por eso ser demasiado insistentes.

La bienvenida al cliente debe ser cordial: cuando sea posible conocer el apellido del cliente se deberá utilizarlo llamando al cliente por el mismo.

Despedir al cliente consultándole sobre el servicio que ha recibido, invitándolo a volver a disfrutar de los servicios brindados y a completar la encuesta de satisfacción.

## Procedimientos generales

### Aspecto Personal

La presencia de todo el personal del área de servicio será impecable en cualquier momento. Con el fin de unificar criterios se fijan los siguientes estándares:

- El personal deberá llevar el uniforme completo, limpio y planchado, en perfectas condiciones. Cada empleado es responsable del estado de su uniforme.
- Todos los empleados deberán identificarse mediante un identificador que usarán durante toda la jornada laboral
- Se deberán usar zapatos (de propiedad de los empleados) perfectamente lustrados, clásicos y cerrados con taco normal, sin cordones, tanto para hombres como para mujeres.
- El personal deberá presentarse aseado y garantizar una higiene personal perfecta. Se permite el uso de perfumes (con moderación) y de fragancia suave.
- El pelo de las mujeres debe estar recogido prolijamente. NO se permite el pelo largo suelto. De ser necesario se utilizarán clips de color natural para que el cabello no caiga sobre el rostro. En el caso de los hombres el pelo debe estar corto y peinado prolijamente.
- No se permiten barba, bigote ni patillas. El trabajador deberá presentarse recién afeitado en su lugar de trabajo.
- Joyas: las únicas joyas que se aceptan durante el servicio son:  
Para los hombres: anillo de boda.  
Para las mujeres: anillo de boda u otro de diseño simple y pequeño, aros (uno por oreja y no pendientes).  
En ningún caso se aceptan pulseras. Los collares deben ser tapados por el uniforme.
- Las mujeres deben tener un maquillaje natural que resalte los rasgos faciales, en tono con la piel y sin utilizar colores fuertes. Debe dar aspecto fresco.
- El esmalte de las uñas debe ser transparente y opaco.

Los hoteles cuentan con vestuarios con duchas, baños y casilleros. Es responsabilidad de todos mantener el orden y la limpieza de los mismos; el no realizarlo será considerado una falta.

## Asistencia & Puntualidad / Horarios

La puntualidad es uno de los aspectos fundamentales en una empresa de servicios. Cuando el empleado no pueda concurrir a su puesto de trabajo debe notificar dicha situación al Supervisor inmediato en forma personal o mediante terceros. Los avisos de ausencia deberán ser comunicados con la mayor antelación posible, con un mínimo de 5 (cinco) horas antes de la fijada para el inicio de la jornada laboral.

Si el Supervisor no se encuentra deberá comunicarse con Recursos Humanos o en su defecto con Seguridad.

En caso que nadie responda al llamado, deberá dejar un mensaje con los siguientes datos:

- Nombre completo y Departamento en el cual trabaja.
- Fecha y hora en la cual debía presentarse.
- Razón de la ausencia (naturaleza de la enfermedad, dolencia o situación que impiden su asistencia al trabajo)
- Número telefónico donde se lo puede contactar.
- Lugar donde se encontrará (dirección)

El correspondiente certificado médico debe ser presentado a la Oficina de Recursos Humanos dentro de las 24 horas del aviso de enfermedad. En caso de no poder movilizarse, deberá comunicar el diagnóstico telefónicamente al Encargado de Área y/o Encargado de Recursos Humanos. Una vez vencido el plazo dado por el médico, el trabajador deberá reintegrarse a sus tareas. Quien así no lo hiciera o no justifique de manera fehaciente la imposibilidad de reincorporarse, se le considerará ausencia injustificada. Las visitas a consultorios médicos, odontológicos y la realización de tratamientos médicos deberán efectuarse fuera del horario de trabajo. Para los casos de exámenes que no puedan realizarse fuera del horario de trabajo, cada situación en particular será evaluada por el Supervisor del Área, para lo cual se requerirá la exposición de cada caso en particular con un tiempo no menor a 48 horas.

Es facultad de toda empresa establecer los horarios de trabajo, de acuerdo con la necesidad operativa de la misma. Dichos horarios podrán ser modificados cuando las circunstancias o necesidades del servicio de cada sección así lo requieran, según lo establecido por las leyes vigentes o la Convención Colectiva de Trabajo.

Todo el personal deberá marcar la tarjeta reloj con el uniforme puesto, individualmente y en el horario asignado (entradas y salidas). El ingreso no debe ser antes de 30 minutos del horario de trabajo y el egreso no debe superar los 30 minutos del horario de trabajo, salvo que la empresa así lo requiera.

El marcado de la tarjeta reloj es INDIVIDUAL. Está terminantemente prohibido marcar la tarjeta de un compañero. Así como también queda prohibido el ingreso del personal fuera de los horarios de trabajo salvo expresa autorización del Gerente de área.

Al retirarse de sus tareas, todos los empleados serán sometidos a inspección por parte de la empresa.

## Seguridad e Higiene en el trabajo

Estas acciones permiten localizar y evaluar los riesgos para establecer las medidas que nos permitan prevenir accidentes de trabajo. La seguridad en el trabajo es responsabilidad compartida tanto de organismos públicos, como de empleadores y trabajadores. Tengamos en cuenta que además de posibles condiciones inseguras (en equipos, sectores, herramientas, etc.), también existe el factor humano que podría causar situaciones de accidentes. Frecuentemente se deben a:

- Falta de orden y limpieza.
- Mezcla de distintos productos de limpieza (ej. detergente y lavandina)
- Llevar a cabo operaciones sin previa capacitación.
- Operar equipos sin autorización.
- Bloquear o quitar dispositivos de seguridad.
- Usar herramientas inadecuadas.
- Hacer bromas en el sitio de trabajo.

## Toma de Turno y de novedades

Dirigirse al Office de la Gobernanta, adonde recibe el report de Mucama, con las tareas asignadas para el día y toma nota de las novedades

Con el carro aprovisionado, comienza su jornada de trabajo, respetando el Procedimiento de Limpieza y Presentación de Habitaciones establecidos por el Dpto. de Housekeeping.

Cada vez que ingrese a una Habitación, debe dejar el carro cruzado en la puerta

Si debe establecer una pausa, el mismo debe quedar en un extremo del pasillo, lo más oculto posible de la vista y sin que afecte la circulación de las personas por el área

No debe dejarse ningún listado de Habitaciones en el carro, respetando la confidencialidad de los Huéspedes alojados

Especial cuidado con los elementos de trabajo: evitar dejar bolsas de consorcio en distintos lugares del pasillo, todo debe estar próximo al lugar adonde se está realizando la limpieza.

## Aprovisionamiento y Presentación del Carro

Los carros de la Mucama son parte de la imagen que damos del hotel, es por esta razón debe cuidar en todo momento su presentación y orden, evitando que el uso afecte su imagen a medida que transcurre el día.

### **El aprovisionamiento debe efectuarse según el siguiente detalle:**

- Shampoo
- Acondicionador
- Jabones
- Cofias
- Peines
- Rollos de papel Higiénico
- Papelería (Directorio de Servicio, Cartel de Privacidad, Formulario Lavandería, etc.)
- Productos Químicos: Multiusos (tipo Alpha o Crew de Diversey), Limpiavidrios, Gel Quitasarro (tipo Vim), Perfumina.
- Utensilios de Limpieza: balde, trapos (tipo 3M azul y verde), esponja verde, secador de piso, pala, plumero, escobilla para inodoro, secador de vidrios, bolsas para residuos)
- Reportes, Comandas de Frigobar, Partes de Mantenimiento, etc.
- Ropa de baño (toallas faciales, toallas, toallones, alfombra de baño, y batas para suites)
- Ropa de cama (juegos para cama twin, juegos para camas queen)

Cuidado con los siguientes detalles: escobilla de baño, siempre dentro del recipiente destinado a ésta, productos químicos rotulados, residuos ocultos, papelería en orden



## Armado de la habitación

### Según Categorías:

- Habitaciones Standard
- Habitaciones Junior Suites
- Habitaciones Suites Ejecutivas

Generalmente usted comenzara con aquellas habitaciones que han tenido salida, para que la recepción pueda disponer de ellos lo antes posible, teniendo en cuenta a los huéspedes que soliciten el servicio temprano.

Siguiendo el orden, usted continuará con las habitaciones que estén ocupadas, cuidando siempre de no molestar al huésped que podría estar adentro.

## Indicaciones Generales

### Limpieza de las Habitaciones:

La limpieza de las habitaciones se realiza en todas las habitaciones por igual, independientemente de su categoría. Para comenzar a limpiar una habitación lo primero que se debe tener es el carro en perfectas condiciones de limpieza y equipado con todo el material necesario para la actividad que se va a desarrollar:

- Amenities: en cantidad y variedad. Siempre se debe incluir: shampoo, acondicionadores, y jabones.
- Blancos: sábanas, fundas, piquet, toallas, toallones, faciales, bajadas de cama, bajadas de baño.
- Folletería
- Productos de limpieza

El horario del servicio en las estadias comenzará a las 8 de la mañana, salvo que el huésped solicite lo contrario. Todos los servicios del día se deben realizar antes de las 15 hs.

Los arribos deber estar listos antes de las 13 hs. salvo indicación de su supervisor.

La ropa de cama, las toallas y fundas de almohadas tendrá una rotación día de por medio. Salvo que el huésped indique lo contrario con la herramienta de comunicación que le proporcionemos.

**Cartel de “No molestar / Favor limpiar la habitación”**, mediante reporte diario se debe informar a la oficina si tienen alguna habitación con cartel no molestar. La Gobernanta o la Housekeeper son las únicas autorizadas para ingresar a la habitación en ese caso, previo llamado telefónico para hablar con el Huésped.

Luego de verificar el estado real de la habitación, se procederá a cambiar la misma por algún otro trabajo y se la reasignará al personal de la tarde. En caso de que el huésped no se encuentre, se le dejará por debajo de la puerta, una carta informando que no se brindó el servicio debido al cartel y que en caso de requerirlo se comunique a recepción.

Recordar golpear la puerta, anunciarse como “Housekeeping”, y volver a golpear antes de ingresar.

La mucama deberá llevar siempre un registro por escrito y por número de habitación en el cual asentará todo aquello que le ha faltado para completar la limpieza de las mismas (toallas, amenities, etc.) y que necesita ser completado. Al regresar a la habitación con los elementos faltantes, deberá anunciarlo en primer lugar a la Gobernanta de quien recibirá la debida autorización y aprobación. También se deberá completar los campos de horario de ingreso a la habitación y la cantidad real de huéspedes alojados en la habitación.

Así mismo se deberá minimizar la cantidad de entradas a una habitación ocupada una vez que ya se ha realizado su limpieza. He aquí la importancia de contar con todo el material antes de comenzar el trabajo de cada día.

## Tener en cuenta:

### En su puesto de trabajo:

- No haga ruido mientras circula por los pasillos.
- No converse en voz alta con un compañero de trabajo, especialmente frente a las habitaciones. Nunca debe gritar, si nota que otro compañero lo hace piense que está perjudicando el trabajo en equipo, hágalo conocer a su supervisora para que tome la corrección necesaria.
- No debe comer ni fumar en las áreas de trabajo, tampoco debe consumir goma de mascar es totalmente inapropiado.
- Recuerde así mismo que recibir o efectuar llamadas telefónicas a parientes o amigos no está permitido, solo debe efectuarse en caso de emergencia.
- Tampoco está permitido las visitas a su lugar de trabajo ni la permanencia en el establecimiento bajo ningún concepto.
- Debe permitir el control de bolsos y carteras al retirarse del establecimiento.
- Nunca discuta ni provoque discusiones, riñas o disputas con compañeros de trabajo o huésped.
- No abandone su lugar de trabajo sin conocimiento y autorización de su supervisora, si tiene que hacerlo guarde sus elementos de trabajo, no lo deje a la vista del huésped.
- Mantenga limpio y haga mantener limpio su vestuario, el mismo se encuentra para su confort y comodidad, Haga que sea un ambiente agradable.

## Secuencia de Servicio

- Golpee, toque timbre, anúnciese
- Encienda las luces
- Corra las cortinas y abra las ventanas
- “Enguántese”
- Retira la basura de los cestos
- Retire la vajilla de RS
- Desvista la cama
- Retire las toallas sucias
- Controle la función de grifería, luces, secador de cabello, etc.
- Reporte cualquier desperfecto que se pueda ir solucionando a mantenimiento
- Coloque los productos de limpieza, deje actuar
- Limpie el balcón
- Retire la cama del respaldo
- Limpie el cuadro que esta sobre el respaldo de cama
- Aspire y peine el respaldo de cama
- Haga la cama
- Limpie vidrios interiores y el riel de los mismos
- Limpie espejos, marcos de cuadros y lámparas
- Limpie las mesas de luz y el teléfono
- Limpie el mueble y pantalla de TV
- Limpie la mesa redonda y los dos sillones de 1 cuerpo, aspire y peine los mismos
- Limpie el placard
- Limpie la puerta de ingreso a la habitación tanto del lado externo como interno
- Reponga el frigobar y los artículos secos
- Reponga papelería de la habitación (carteles, directorio, bolsa y planilla de lavandería)
- Limpie inodoro, bidet, bañera
- Limpie mesada y lavatorio
- Limpie las 4 paredes revestidas de cerámico del cielo raso al piso
- Limpie la puerta de ingreso al baño tanto del lado interior como exterior
- Reponga amenities
- Realice el montaje de toallas, toallones, alfombra, etc.
- Limpie el piso del baño
- Reporte todos los desperfectos a mantenimiento
- Peine la cortina
- Realice una última vuelta de autocontrol
- Aspire la alfombra
- Desodorice

### En la Habitación:

- Abrir ventanas para permitir que la habitación comience a ventilarse mientras se continúa con el resto de la limpieza
- Limpiar cestos, retirar residuos, etc.
- Encender todas las luces para tener mejor iluminación y control de lámparas quemadas.
- Tirar las colillas de cigarrillos en el inodoro, evitando así cualquier accidente y no olvidar avisar en recepción que es una habitación fumadora.
- Retirar los blancos sucios tanto del baño como de la cama
- Revisar funcionamiento de todo el equipamiento electrónico.
- Debemos tener en cuenta: El no-cumplimiento de cualquiera de estas normas la hará posible de medidas disciplinarias que la gerencia decidirá de acuerdo a la falta cometida.
- NO OLVIDEMOS: siempre tenemos un reglamento interno que cumplir.

### Desvestir la Habitación:

Es recomendable para una mejor sanitización de la habitación, permitir que los productos de limpieza actúen sobre los materiales antes de ser enjuagados, es por ello que los pasos a seguir son los siguientes:

- Retire las toallas utilizadas en la habitación.
- Retirar las bolsas de basura.
- Colocar los productos de limpieza en todos los accesorios del baño y esparcirlos por los mismos. **No enjuagar en este momento**

### Armado de la cama: Principios y normas

- Conservar una buena alineación corporal. Norma: El uso correcto de la mecánica corporal durante el cambio de ropa de cama evita lesiones.
- Utilizar los músculos grandes del cuerpo en vez de los pequeños. Norma: En el primer caso se utilizan los músculos abdominales grandes y los glúteos, en tanto que en los últimos el esfuerzo es en los músculos de la espalda y el centro de gravedad queda fuera de la base de apoyo.
- Trabajar con uniformidad y en forma rítmica.
- Tirar o empujar en vez de levantar. Norma: Ayuda a realizar menor esfuerzo.
- Al utilizar el propio peso para contrarrestar el de un objeto, disminuye la fuerza y la tensión. Norma: Ayuda a no hacer tanta fuerza con los músculos de la espalda y de los brazos.
- Es indispensable el lavado minucioso de manos después de desvestir la cama.

### **Arreglo la cama**

Prepare todo el equipo necesario, coloque los siguientes materiales cerca de la cama.

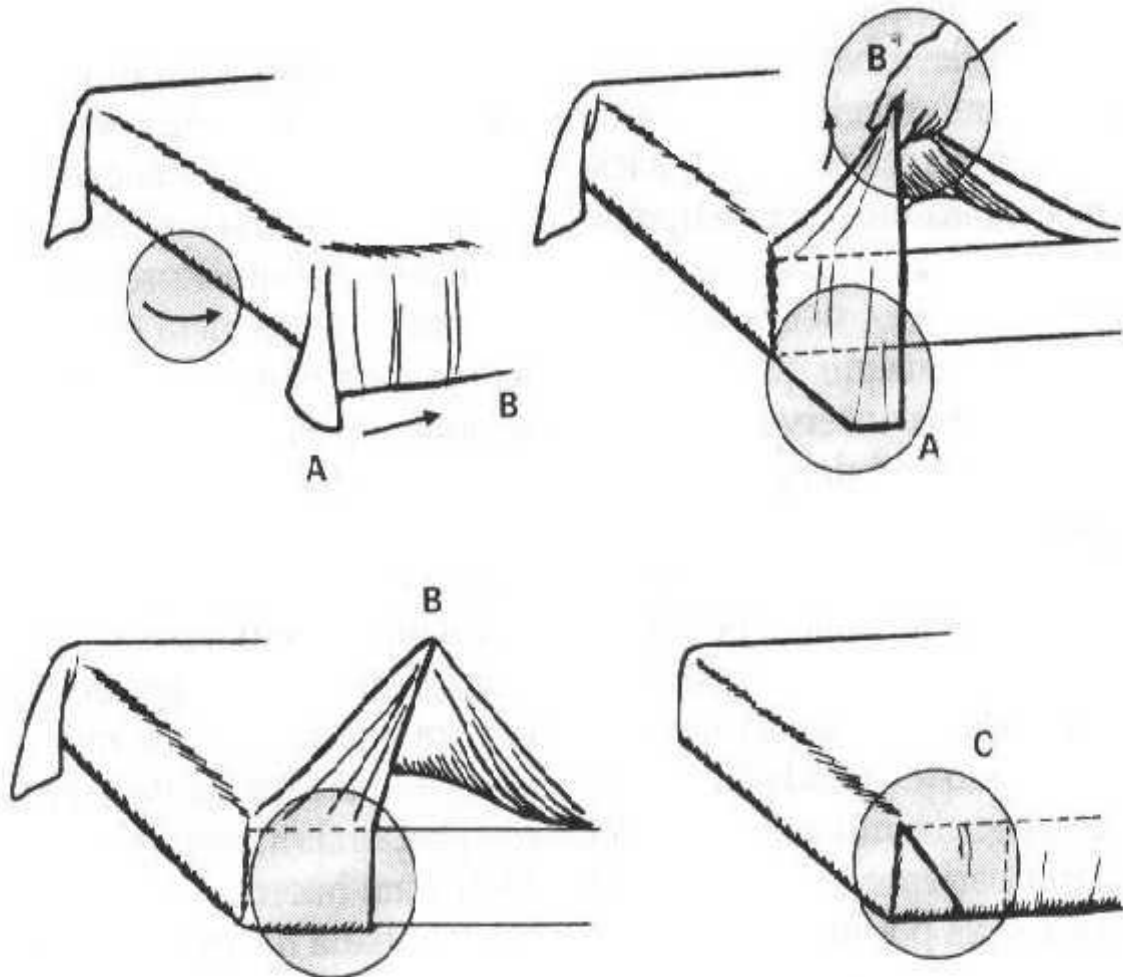
- Sabanas y fundas limpias.
- Guantes en caso necesario.
- Piquet.
- Cubrecamas o manta.

### **Sacado las sábanas sucias**

- Utilice guantes para evitar el contacto de sus manos con las sabanas sucias.
- Revise que no haya objetos como anteojos, controles remotos u objetos del pasajero y si los hay, póngalos en un sitio seguro.
- Quite las fundas de las almohadas.
- Quite las sábanas sucias de la cama y colóquelas en la bolsa de ropa sucia.
- No sacuda las sábanas para evitar que los gérmenes se propaguen.
- Deje orear el colchón al menos por 5 minutos (en salidas)
- Lávese las manos con agua y jabón.

### Armado de la cama

- Acomode la pollera del sommier.
- Coloque la sabana en la cama.
- Desdoble la sabana.
- Coloque el dobléz central de la sábana de abajo en la mitad del colchón.
- Meta la parte de arriba de la sábana debajo del colchón y haga lo siguiente con las esquinas (Ver figuras A-B, B y C).
- Al introducir la mano debajo del colchón coloque la palma de la mano hacia abajo para evitar lastimaduras.
- Levante el lado superior colgante de la sábana desde la esquina del colchón.
- Dóblelo formando un ángulo de aproximadamente 30 cm. alejándolo del colchón y forme un triángulo.
- Hale el triángulo con una mano y con un dedo de su otra mano, forme una esquina.
- Ponga la parte de la sábana, que tiene el triángulo, encima de la cama.
- Utilizando ambas manos, meta la sábana colgante que está cerca de la esquina, debajo del colchón.
- Deje que el triángulo cuelgue derecho sobre el lado y métalo debajo del colchón.
- Repita los pasos anteriores con la otra esquina.
- Coloque la sábana de encima con el dobléz central a lo largo de la mitad de la cama. Debe alinear el dobladillo ancho de la sábana con la parte de arriba del colchón.
- Coloque el piquet sobre la sábana de arriba con el dobléz central a lo largo de la mitad de la cama, a una distancia de 25 cm. Del borde superior de la cama.
- Meta la sábana de encima y el piquet debajo de la parte de abajo (donde quedan los pies) del colchón según el método anterior.
- En la cabecera doblar sobre sí misma la sabana superior haciendo un dobléz para cubrir el piquet.
- Estirar toda la ropa; en la cabecera realizar los mismos pasos introducir el sobrante de toda la ropa bajo el colchón.
- Cambie las fundas y esponje las almohadas colocándolas en la cama con la parte sin logo hacia el interior y las costuras hacia la cama.
- Coloque la manta en a los pies de la cama, asegurándose que este centrado.
- Revise que no hayan objetos debajo de las camas. Si hubiese algún objeto, colocarlo al costado de la cama.
- Después de arreglar la cama lleve la ropa sucia al office.
- Retire y guarde todos los implementos usados en el arreglo de la cama.



### **Limpieza de balcón**

- Verifique que las lámparas funcionen y sus plafones estén limpios y sin telarañas.
- Verifique que el techo, bordes, iluminaria, etc. No tengan telarañas.
- Retire las colillas y basura que se encuentren en el mismo.
- Lave los vidrios de la ventana y de la puerta del balcón.
- Limpie los motores de los aires acondicionados
- Barra y lave el piso del balcón.
- Recuerde cerrar con llave la puerta del balcón al terminar su limpieza.

### **Limpieza de polvos**

- La acumulación de polvo se puede convertir en un serio problema. Limpie todos los espacios y muebles, electrónicos y marcos de cuadros, ventanas y puertas.
- Si la habitación es una salida, limpie dentro de los armarios y cajones de ropa. Revise que no haya quedado nada debajo de los almohadones de los sillones o de muebles.
- Si la habitación es una estadía, de ser posible, cierre todos los armarios y cajones de ropa, intentando acomodar todo al estándar de un arribo.
- Limpie las unidades de aire acondicionado y calefacción y otros muebles.

### **Limpiando el baño**

Es importante desde un punto de vista higiénico que los baños se mantengan limpios y pulcros todo el tiempo. Debido a la humedad, baños no higiénicos, rápidamente se convierten en un área de incubación de gérmenes y otras peligrosas bacterias. Los siguientes procedimientos de limpieza deben ser llevados a cabo diariamente:

#### **1º) Limpiar la Bañera:**

Comenzamos por la bañera, con el balde retirar restos de pelos o arenillas; luego frotar el esmalte de la bañera con el limpiador y una esponja. El limpiador líquido también es muy eficiente para retirar el sarro de los azulejos y griferías. Enjuagar con abundante agua hasta que no queden residuos. Si hay manchas de oxido o moho probar con desinfectantes a base de cloro. Dejar actuar por un momento y enjuagar. Las manchas más difíciles se limpian con aguarrás y alcohol para luego enjuagar con agua caliente y detergente. Las manchas propias del agua (las de color azulado o verdoso) salen fácilmente con productos para vidrios.



### **2º) Limpiar el lavabo y el bidet:**

Los demás artefactos, como el lavamanos y el bidet se limpian con el mismo procedimiento que la bañera. Cuando todos los artefactos estén perfectamente enjuagados, impregnar el paño con el aromatizador y repasar los artefactos.

### **3º) Limpiar la grifería del baño:**

La limpieza de la grifería se realiza con una escobilla pequeña, esta permite llegar con comodidad a los bordes y retirar cualquier indicio de hongos o sarro. Los paños o esponjas a utilizar en la grifería no deben ser rugosos por que pueden rayar el material.

Los grifos deben limpiarse con productos específicos para estos tipos de acabados o tener la precaución de secarlos. Nunca hay que usar productos que puedan terminar con el acabado.

Para que los grifos queden impecables, deben secarse y frotar con un paño seco y retirar las huellas de agua. Quedan muy bien si se frotan con agua y bicarbonato, secar y pasar un paño seco para dar brillo.

### **4º) Limpiar la taza del inodoro:**

Utilizar un desinfectante a base de cloro, rociar la taza y dejar actuar. Luego con la escobilla limpiar las paredes laterales interiores de la taza, luego limpie los bordes por donde corre el agua con la esponja de acero y dejar correr el agua. Vaciar la cisterna para terminar de eliminar el desinfectante y comprobar que todo esté limpio, sino proceder a limpiar nuevamente. Para el sarro utilizar un producto como el limpiador antisarro, frotar con una esponja, enjuagar y secar.

### **5º) Limpiar exterior del inodoro:**

Bastará pasar un paño con algún producto desinfectante y luego enjuagar; no olvidar las tapas y el pie del inodoro, recuerde que generalmente hay salpicaduras en todo el inodoro.

### **6º) Limpiar el protector, la cortina, alfombra de baño y juntas:**

A quienes más afecta la humedad es al protector y a la cortina, pudiendo provocar la aparición de hongos con el típico color negruzco que se ve primeramente en las juntas. Para evitar la condensación de humedad puede pasar un paño cuando termina de limpiar la bañera y secar la superficie.

Utilizar un paño humedecido con un desinfectante.

Para las juntas oscurecidas utilizar un cepillo pequeño para remover el principio de hongos y luego pasar un paño húmedo enjuagando y escurriendo continuamente hasta que la superficie quede completamente limpia.

De ser necesario, enviar a lavandería las cortinas de baño.

Lavar y desinfectar las alfombras de baño.

#### **7º) Limpiar la jabonera, porta cepillos y portarollo:**

Siempre tienen trozos de jabón pegados en el esmalte. Limpiar con agua caliente, fregar con una esponja, enjuagar y secar.

#### **8º) Limpiar estantes, espejos y mamparas:**

Si solo son salpicaduras utilizar los multiuso. Si tiene adherido sarro o jabón es preferible primero frotar la superficie con una esponja y luego utilizar el multiuso, enjuagar con un paño y sacar brillo con un paño seco. Repasar los bordes, los detalles lo dicen todo.

#### **9º) Completar Amenities y Toallas:**

Arregle y complete las toallas y amenities. Verifique el nivel del papel higiénico. De ser necesario, reemplace el rollo. Recuerde que todos los baños deben tener un rollo extra. Coloque una bolsa de residuos limpia. Recuerde que todos los cestos de basura deben contener una bolsa extra, doblaba prolijamente.

#### **10º) Limpiar suelos:**

Limpiar el suelo con agua y el producto escogido. En los lugares donde el escurridor de piso no llegue, pase un paño humedecido con el producto. Luego secar con un paño que no deje marcas.

#### **Papel higiénico:**

En todas las habitaciones de salida, la punta del papel higiénico deberá doblarse en triángulo y fijarse con un sticker con el logo del hotel, diseñado para tal fin.

En el resto de las habitaciones, simplemente se doblará de la misma forma sin colocársele ningún sticker.

**Amenities:**

- Jabones
- Peine
- Cofia
- Shampoo
- Porta Amenities
- Vaso

Las Habitaciones al estar categorizadas llevan determinados amenities y blancos según su clasificación:

**Accesorios:**

- Retire el polvo y tela arañas de los techos paredes y ventanas.
- Reemplace las bolsas de los basureros.
- Deje los vasos limpios.
- Solicite el cambio las luces quemadas o revisión de aires que no funcionen correctamente.
- Arregle cualquier literatura que se encuentre en mesas o cajones.
- Acomode las cortinas.
- Limpie el refrigerador del frigobar y acomode su contenido.
- Verifique que todos los aparatos proporcionados funcionen correctamente

**Placares:**

- En el estante superior: dos almohadas y una frazada adicional.
- En el estante inferior izquierdo: bolsas (2) y lista de precio (1) del Servicio de Lavandería.
- Por último, chequear diariamente en habitaciones libres y con huéspedes, el no tener faltantes de perchas: 6 perchas comunes y 2 para polleras.

**Mesas de luz:**

Sobre la mesa de luz se debe colocar:

- Teléfono
- Radio Reloj
- Tentcard con la información del hotel y sus servicios.

**Otros Objetos**

- Directorio.
- Biromes y anotadores.
- Al lado del teléfono guía de internos.
- Menú room service.
- Guía de canales.

### Consumos de Frigobar

- Verifique que los ítems del frigobar se encuentren cerrados.
- Controle que no haya algún ítem consumido, caso contrario, retire los envases vacíos, anote en su planilla de trabajo el consumo y luego complete la planilla de Frigobar.
- Recuerde anotar en la boleta de frigobar que la habitación ha sido un servicio, una salida o un faltante de repaso.
- Recuerde que el control de consumo de frigobar, debe realizarse sobre los objetos abiertos o faltantes dentro del frigobar. Se hubiese un faltante, se deberá revisar la habitación para verificar que el huésped no haya movido de lugar el ítem. No olvide chequear dentro del baño.
- Habitación ocupada: chequea la heladera si hay consumo, si hubiera, se realiza la boleta y se repone frigobar, las boletas son por triplicado blanca, amarilla y rosa, la primera se la deja al huésped, la amarilla a recepción y la rosa queda en housekeeping para cargar por sistema a la habitación correspondiente.

### Consumos de Frigobar en una salida

- Check out: Recepción le pide el control de la habitación si el pasajero consumió lo pasa por teléfono y el recepcionista confeccionara la boleta, si no tiene consumo también se pasa a la misma para que le den Check out.
- Verifique que los ítems del frigobar se encuentren cerrados.
- Controle que no haya algún ítem consumido. Si la habitación no estuviese designada a usted, coloque una boleta de frigobar vacía sobre la heladera. Si hubiese algún consumo, complete la planilla de frigobar y colóquela sobre la heladera.
- Si la habitación estuviera designada a usted, retire los envases vacíos, anote en su planilla de trabajo el consumo y luego complete la planilla de frigobar.
- Recuerde anotar en la boleta de frigobar que la habitación ha sido una salida. Si la misma fuese un cambio de habitación, anotar a donde se cambió.
- Recuerde que el control de consumo de frigobar, debe realizarse sobre los objetos abiertos o faltantes dentro del frigobar. Se hubiese un faltante, se deberá revisar la habitación para verificar que el huésped no haya movido de lugar el ítem. No olvide chequear dentro del baño.
- En cada salida se anulara la cerradura de la habitación para que el huésped no vuelva a ingresar.

**Ítems del Frigobar (ejemplo):**

- 3 Aguas sin gas
- 1 Agua con gas
- 1 Agua Evian
- 2 Cervezas
- 2 Gaseosas
- 2 Aguas Saborizadas
- 2 Jugos
- 1 Chocolate
- 1 Papas
- 1 Maní
- 1 M&M
- 1 Sniker
- 1 Alfajor
- 1 Barra de Cereal
- 2 Whisky
- 1 Vodka
- 1 Fernet
- 2 Vasos

**Piso:**

- Pase un trapo apenas húmedo con el limpiador neutro por toda la superficie del piso (en caso de piso cerámico), aspire toda la habitación desde el punto más lejano a la puerta, hasta llegar a ella (en caso de habitación alfombrada), en ambos casos incluso dentro de los armarios.
- Si la habitación es una salida, limpie los zócalos y rincones, además mueva los muebles para acceder debajo de ellos.
- Limpie detrás de las puertas y el pasillo frente a la entrada de la habitación.

**Objetos sospechosos:**

En el caso de encontrar algo fuera de lo común y que levante sospechas dentro de una habitación, se deberá dejar la habitación tal cual se la encontró y se deberá reportar inmediatamente a su supervisor, quien determinará los pasos a seguir.

Alguno de estos incidentes puede ser:

- Drogas
- Objetos dañados
- Gran cantidad de sangre
- Bebidas alcohólicas en demasía



Si el huésped hubiese fumado en la habitación, continúe con la limpieza, pero informe en el momento a su supervisor.

Recuerde tomar nota de estos incidentes en su hoja de trabajo.

### Una última mirada:

- Después que una habitación ha sido limpiada:
- Recorra toda la habitación. Corrija cualquier discrepancia.
- Desodorice cada habitación.

### Recordar siempre:

Aunque su supervisora será la encargada de controlar las habitaciones que ya han sido limpiadas, para detectar cualquier punto que usted podría haber pasado por alto, es importante que **USTED** aprenda a tener un autocontrol que facilite las tareas de todo el equipo, y usted lo lograra teniendo en cuentas estos puntos:

- Siendo ordenada en la limpieza de la habitación.
- Teniendo todos los elementos necesarios para facilitar su tarea.
- Chequeando cada ambiente para ver si ha olvidado algo.
- Poniendo atención de no dejar sus elementos de trabajo en alguna parte del ambiente.
- Los muebles que ha movido tienen que quedar nuevamente en la posición exacta.
- Controle diariamente la limpieza de los vidrios.
- Controlando que las cortinas no estén sucias, descolgadas, rotas o le falten ganchos, reporte a mantenimiento esto último.
- Controle el estado de tapizados de sillas y sillones, reporte a su supervisora y ella tomara las medidas necesarias.
- Controle el cielorraso del baño puede tener manchas de humedad reporte esto así como cualquier otra rotura o desperfecto.
- Recuerde limpiar el interior del placard, estantes, cajoneras y caja de seguridad, reportando esta última si se encuentra cerrada (sí la habitación es salida).
- La aspiradora tiene que ser su mejor compañera de trabajo, le facilitara la tarea y es muy útil para bordes de mesa, rieles de placard y ventanales.
- Al finalizar su tarea de control, debe confirmar haber reportado todos los desperfectos ya sea a mantenimiento como a su supervisora.
- La habitación no puede volver a ser ocupada si tiene desperfectos, y recepción debe saberlo, esto provocara demoras por lo cual usted debe insistir para que todo funcione normalmente.
- En algunos ambientes y solo en ciertas oportunidades habrá cierto olor a encierro, humo de tabaco etc. En ese caso utilice desodorante de ambiente, recuerde es un desodorante no un odorizante aplique pequeñas cantidades, el exceso de perfume puede resultar más desagradable todavía.

Habitaciones con huéspedes: Deben permanecer cerradas cuando se retire a buscar elementos al office o lavadero.

## Recuerde, la última mirada de la mucama es la primera del huésped

La mucama debe chequear diariamente si hay faltantes en la habitación reportando a la gobernanta, en cada check out se llevara el control de la misma manera.

Para retirar equipaje de las habitaciones, el personal que lo hace deberá ser acompañado por la mucama responsable en el día o gobernanta.

- La limpieza de las habitaciones implica el mantenimiento del piso en que se está trabajando, por lo cual es responsabilidad de la mucama la limpieza de puertas, bronces y mobiliario de pasillos y áreas públicas o comunes a las habitaciones.
- Las tulipas y tortugas se deberán sacar para su limpieza cuatro veces al año.
- Las heladeras de las habitaciones se limpiarán con desengrasante cada quince días.
- Las heladeras de las habitaciones se descongelarán en cada salida.
- Ante un faltante o problema de mantenimiento se debe avisar inmediatamente a la persona a cargo del Departamento de Ama de Llaves para que tome las medidas necesarias y solucione el problema. Además completar el parte de mantenimiento.
- Las mochilas de inodoros se vaciaran todos los días en habitaciones vacías.

## Entrega de Turno y de novedades

Cuando termina con todas las habitaciones, hacer un chequeo visual del Report de Mucama, corroborando el estado de Habitaciones y registrando las novedades que deba elevar a la Gobernanta ó a quien la reemplace.

Los residuos son retirados por el Valet de Pisos. Si no es así, la Mucama lo traslada al cesto gral.

Debe asegurarse que su carro queda ordenado y limpio, con la bolsa de residuos vacía, los estantes higienizados, en perfectas condiciones de uso y aprovisionamiento para el día siguiente.

## Lost & Found - Artículos personales olvidados por los clientes (sólo en salidas)

Cuando le asignan el control de una salida, para asegurarse de que ningún objeto personal haya sido olvidado por los huéspedes, **CHEQUEE**: debajo de las camas, dentro de los cajones y armarios, detrás de los muebles y las puertas, el balcón, y que la caja de seguridad este abierta y no contenga nada.

En caso de encontrar algo repórtelo inmediatamente ya que si el huésped aun se encuentra en el front desk podrá serle devuelto antes de su check out.

Todo objeto olvidado debe ser catalogado con fecha, habitación, datos del huésped, descripción del objeto y lugar donde fue encontrado.

Comuníquese inmediatamente con su supervisor, siguiendo al pie de la letra las políticas para objetos perdidos.

Recuerde tomar nota de estos detalles en su hoja de trabajo.

Todos los objetos encontrados deberán ser entregados a su supervisor en el momento de haber sido encontrados.



## El trabajo de la mucama por la tarde

Sus funciones son básicamente las mismas, deberá principalmente colaborar con sus compañeras limpiando a fondo aquellas habitaciones que no se pudieron hacer por la mañana.

Terminando esa tarea debe satisfacer diferentes pedidos del huésped como:

- Más toallones
- Mas amenities
- Mas jabones
- Mas papel higiénico

Todo lo adicional que dejemos será registrado en un report, que se le dejará al huésped en la habitación y otro lo tendrá la gobernanta para el control del check out.

Si han utilizado el baño y piden que lo limpien nuevamente, deberá hacer esa tarea.

Recuerde que el huésped debe recibir todo lo que solicite, mas aun cuando se trata de servicio, la respuesta nunca debe ser NO, al terminar de acondicionar la habitación debe cerrar el black-out dejando el chocolate sobre la apertura de la cama arreglando con un lindo detalle el camisón o pijama si el huésped lo usa, no olvide dejar encendida la luz de entrada al salir de la habitación.

## Apertura de Cama - Turn Down Service

- Acceder a las habitaciones ocupadas con la máxima discreción, ya que en este horario hay muchos huéspedes que toman un descanso.
- Al ingresar la mucama debe haber hacer un repaso general de la habitación.
- Si el huésped ha utilizado la cama debe volver a hacerla.
- Vaciar los ceniceros y cestos tanto de la habitación como del baño.
- Se repasa el baño, se retiran las toallas y toallones mojados, se reemplazan por secos, se seca el piso.
- Debe realizar la apertura de la o las camas de la habitación y colocar de forma prolija el dulce de "Buenas Noches", la provisión del tiempo para el día siguiente, etc en el lugar asignado por estandar.
- Dejar las luces encendidas que por estandar se indican para este servicio.
- Chequear que la temperatura de la calefacción o aire acondicionado sea la estandar.
- Dejar un hilo musical en un canal de música clásica.
- Colocar tantas bajadas de cama como huéspedes tenga la habitación.

## Fin del turno

Antes de finalizar su turno revise su report chequeando que ha pasado por todas las habitaciones que le ha asignado su supervisora, habrá ocasiones que un huésped tenga el cartel no molestar, si es así haga justamente lo que el cartel dice **NO MOLESTE AL HUESPED**, pero informe a su supervisora ella sabrá qué medida toma informando a recepción y si considera que es un momento adecuado consultara con el huésped en forma telefónica.

Recuerde que habrá un listado de habitaciones que no estén ocupadas y que probablemente no se ocuparan en el día de hoy, sin embargo su tarea incluye en entrar y repararlos para que no se acumule el polvillo y ventilarlo para que no haya olor a encierro.

Finalmente limpie y ordene su carro siempre tiene que estar en buenas condiciones, el huésped lo verá y el desorden provocara una mala imagen que debemos evitar.

Usted está terminando su jornada de trabajo, y debe hacer todo lo posible para no perder tiempo

- Controle sus productos de limpieza y solicite reposición a su supervisora cuando sea necesario.
- Controle el estado de los trapos que utiliza para secar o limpiar, no los tire y manténgalos siempre en buen estado son elementos importantes en su trabajo, **RECUERDE** nunca deberá usar fundas o toalla para secar.
- Controle su stock de ropa limpia y reponga según la necesidad del trabajo del día y al terminar su tarea debe devolverla en su totalidad al lavadero, contándola para llevar un control de no tener faltante.
- Controle el stock de papelería y amenidades para reponer en las habitaciones.
- Limpie diariamente su carro y solicite su reparación si es necesaria
- Limpie diariamente su aspiradora, si usted así no lo hace trabajara forzada y puede quemar el motor, así también debe hacerlo con los elementos de limpieza, pala, escobillón, mopa, **RECUERDE** usted es responsable de los elementos que utiliza para trabajar.
- Entregue el report a su supervisora, informándole todas las novedades importantes,
- **NO LO OLVIDE**, acostúmbrese a tomar nota de todo lo que ocurre en su jornada, para usted el report es un documento.
- Entregue toda la ropa al lavadero como su gobernanta le ha indicado.
- Recuerde a alimentos y bebidas si tiene vajilla en el piso, si los mismos no realizan el retiro avise a su supervisora. Mantenga el office limpio y ordenado en todo momento.