

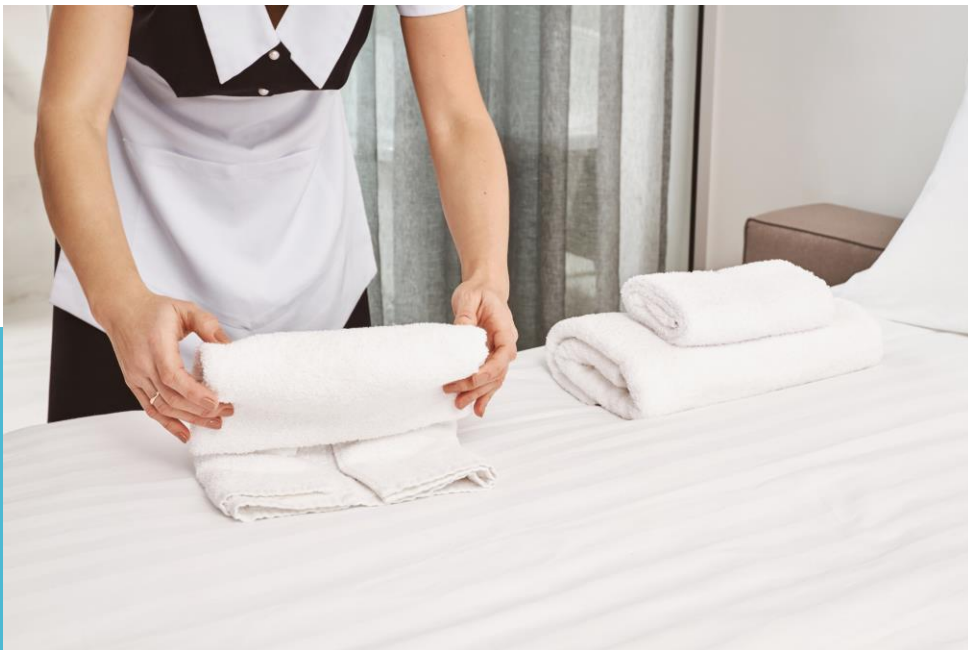


# ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO



## || El departamento de habitaciones

Este departamento es conocido en la industria como el departamento de Ama de llaves y controla el servicio completo de cada cuarto en cuanto a limpieza y recursos a través de las camaristas. Lleva además un control completo de los cuartos en servicio y ocupados.



## || Organización del servicio de habitaciones

El número de habitaciones que se asignan varía dependiendo del tipo de hotel, del tamaño de la habitación, del mobiliario y del número de personas con las que se cuenta.



## || Se debe tomar en cuenta...

- El tiempo necesario para revisar cuántas y cuáles habitaciones le han sido asignadas .
- La hora de la comida.
- Las 7 horas para realizar la limpieza.
- El tiempo promedio de limpieza por cada habitación.



## || El reporte para la camarista



Al inicio del día el ama de llaves entregará a la camarista su reporte con la información del número de habitaciones que le han sido asignadas, con el podrá saber cuántos y qué materiales necesitará para llevar a cabo su tarea.

Dulce descanso Hotel  
 Hoja de tareas de limpieza

Fecha:

Nombre de la camarista encargada:

Piso:

Habitaciones:

Detalle de tarea:

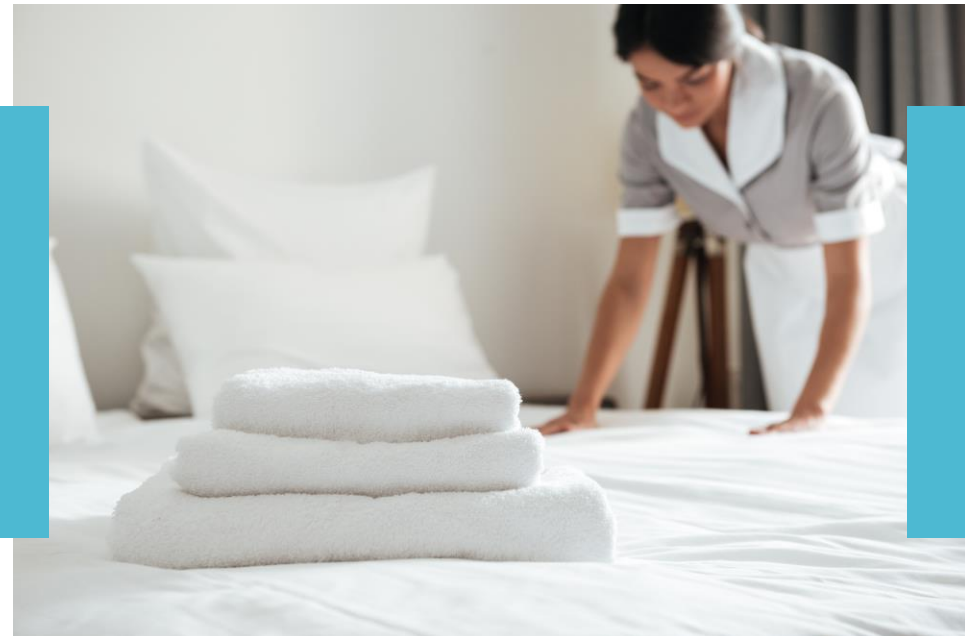
Detalles de la habitación:

N° de habitación	Tipo de habitación	Status de la habitación	Status	Turno matutino	Turno vespertino	Status de la reservación	Llegada	Hora de llegada	Salida	Hora de salida	Adultos	Niños	Instrucciones de la habitación
920	DQUE	OS	OCC	OL		Pasa la noche	8/05/22	23:13	10/05/22	4:20	1		
922	KGQ	OS	OCC	OL		Pasa la noche	02/05/22	15:10	11/05/22		1		
924	DQUE	OS	OCC			Sale	8/05/22	19:19	09/05/22	12:00	2	1	
926	KGQ	OS	OCC			Saldrá					2		
928	DQUE	OS	OCC			Pasa la noche					1		
930	KGQ	VS	VAC	VL									

Activar Windows  
 Ve a Configuración para activar Windows

## || Inspección y mantenimiento de habitaciones

Sirve para mantener la calidad del hotel y así brindar un excelente servicio al huésped.



## || Inspección y mantenimiento de habitaciones

Tipo de supervisión	Periodicidad	Persona que la realiza	Aspectos a supervisar
Ama de llaves	Diariamente	La supervisora de ama de llaves y el ama de llaves	1.Limpieza 2.Suministros 3.Mantenimiento
Mantenimiento	Semanal o quincenal	Personal de cuartos de mantenimiento	Mantenimiento
Ejecutiva	Inesperada	Gerente general	1.Limpieza 2.Suministros 3.mantenimiento



## || La camarista

Es el corazón del hotel ya que es la persona encargada de engrandecer la experiencia del huésped, a través de la limpieza y en cada detalle dentro de la habitación.



## || Habilidades esenciales de la camarista

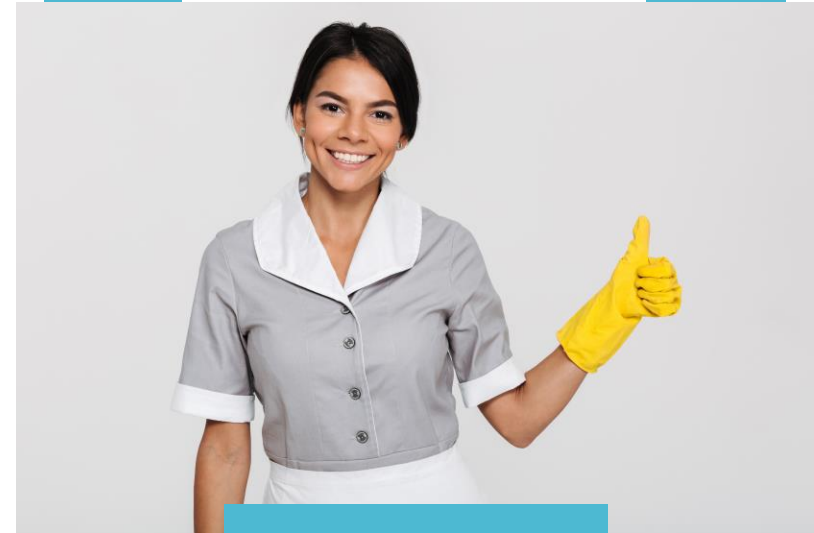
• Servicio al cliente

• Buena administración  
de insumos

• Atención al detalle

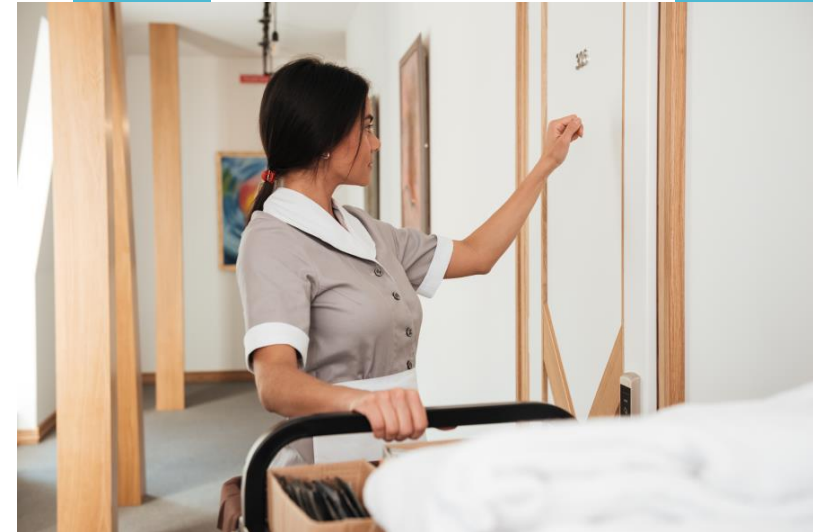
• Amabilidad

• Respetuosa

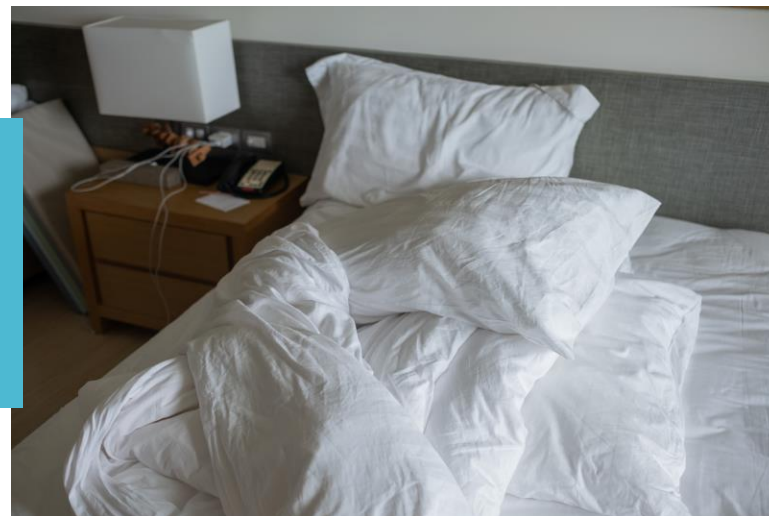
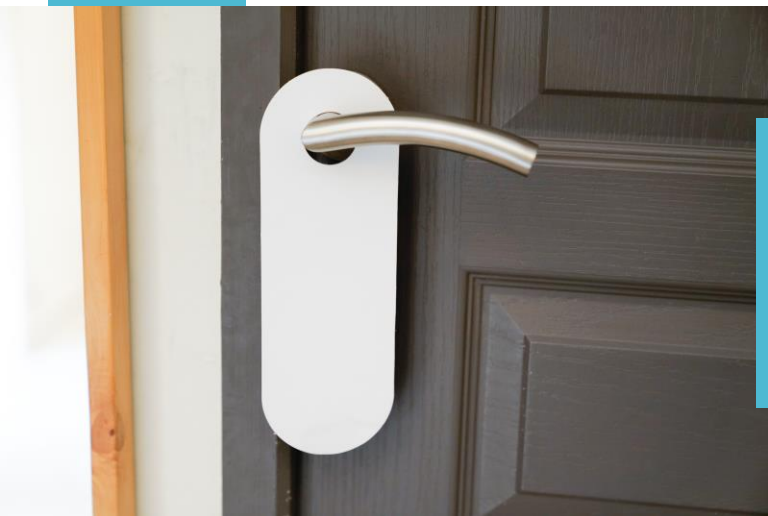


## || Funciones de la camarista

- Limpieza de la habitación
- Lavado del baño
- Tendido de cama
- Preparar el carrito



## || Tipos de limpieza en las habitaciones



## || 10 sencillos pasos para limpiar la habitación



1



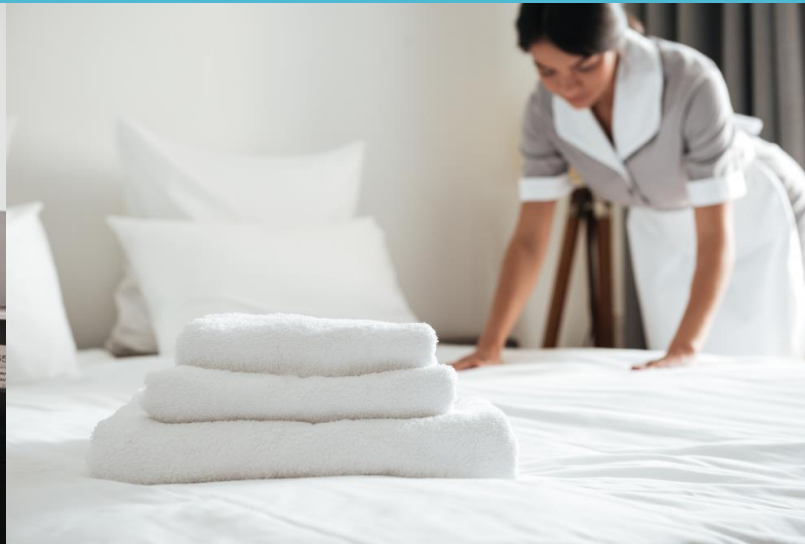
2



3/4



5



6



7



8

9

10

## || Preparar el carrito

- Paños de microfibra.
- Porta objetos para llevar fibras, atomizadores y amenidades.
- Bolsa de vinil grande.
- Caballete de dos caras para (señalamientos de piso mojado)
- Amenidades.
- Lencería.
- Sábanas y fundas.





## || Tips para usar el carrito

Organización  
del trabajo

- Sujétalo con ambas manos.
- Al empujar usa la fuerza de todo tu cuerpo.
- Colócalo siempre en la entrada de la habitación y coloca los seguros de frenado.





- PARTE 2

## || Tendido de la cama

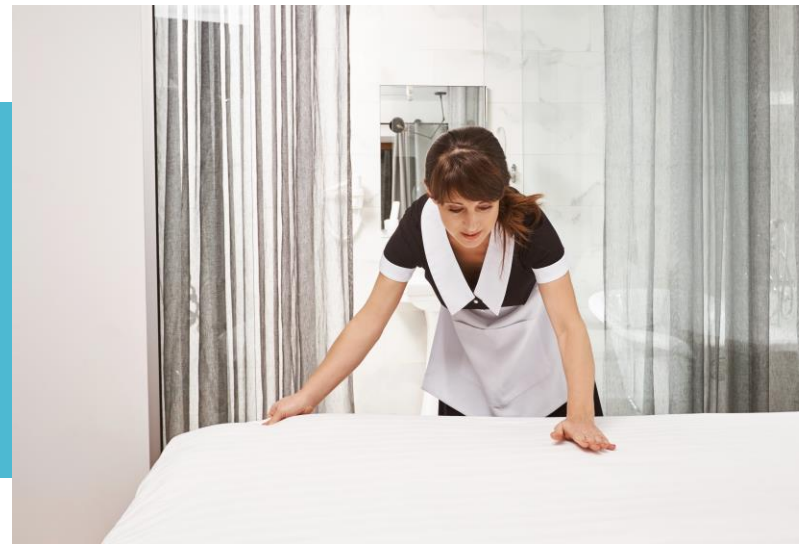


Esta es una actividad que requiere el mayor esfuerzo ya que es lo primero que ve el huésped al entrar en la habitación.

## || Tendido de la cama

### Cambio de sábanas

- Retirar sábanas y fundas, retirando primero las esquinas de las mismas para hacer bolita.
- Coloca las sábanas limpias.
- Despliega las sábanas sobre la cama para continuar con la técnica.



## ¡¡¡RECUERDA!

- No usar movimientos bruscos.
- No cargar los objetos con la espalda sino con la cintura.
- Siempre flexiona las rodillas.



## || Lavar el baño

- Utiliza guantes.
- Ordena el baño.
- Vacía los depósitos de basura.
- Talla con la esponja específica para cada área, enjuaga y seca con microfibra.
- Las paredes se tallan con escoba.
- Recuerda solo usar los productos de limpieza autorizados por la empresa.



La presentación es muy importante y los detalles cuentan cuando se trata de hacer sentir como en casa al huésped.

