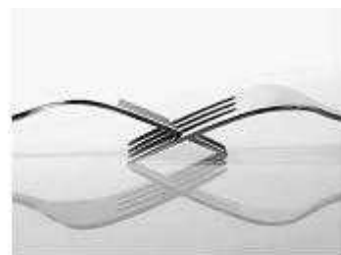


**quality** concepts

RECURSOS HUMANOS  
EN HOSTELERÍA



## **Manual de Pisos -EXTRACTO-**

PUEDE PEDIR EL MANUAL COMPLETO EN [WWW.QUALITY-CONCEPTS.NET](http://WWW.QUALITY-CONCEPTS.NET)

Este documento está licenciado única y exclusivamente a ABC Hotels para su uso interno de formación y calidad.

Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida o transmitida en manera alguna ni por ningún medio, ya sea eléctrico, químico, mecánico, óptico de grabación o fotocopia, sin permiso previo de Quality Concepts.



## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCION</b>	3
<b>2. OBJETO</b>	4
2.1. Zonas Públicas/Comunes	4
2.2. Zonas de Lavandería	4
2.3. Zonas de clientes	4
<b>3. ALCANCE</b>	4
<b>4. PERSONAL</b>	5
<b>5. DESCRIPCION DE PUESTOS DE TRABAJO</b>	6
5.1. Gobernanta	6
5.2. SubGobernanta	7
5.3. Camarera de Pisos	8
5.4. Limpiadora	9
5.5. Valet	10
<b>6. DESARROLLO DEL TRABAJO</b>	11
Directrices generales	11
<b>7. PROCESOS DE LIMPIEZA</b>	12
7.1. Normas generales de todos los turnos	12
7.2. Procedimiento del Turno de Mañana	13
7.3. Procedimiento del turno de tarde	15
7.4. Procesos de limpieza de habitaciones y cuartos de baño	17
7.5. Habitación de cliente / Ocupada	18
<u>Procedimiento detallado de limpieza de la habitación</u>	18
<u>Procedimiento detallado de limpieza del cuarto de baño</u>	21
7.6. Habitación de salida	22
<u>Procedimiento detallado de limpieza de la habitación</u>	22
<u>Procedimiento detallado de limpieza del cuarto de baño</u>	24
7.7. Habitación Libre	25
<u>Procedimiento detallado de limpieza de la habitación</u>	25
<u>Procedimiento detallado de limpieza del cuarto de baño</u>	25



7.8. Servicio de cobertura	25
7.9. Limpieza de zonas comunes	26
7.10. Zona Exterior del Hotel	28
7.11. Limpieza de salones	28
7.12. Limpieza del restaurante	28
7.13. Limpieza en las zonas internas del hotel	28
7.14. Proceso de limpieza periódica de habitaciones	29
<b>8. LA TAREA DE REVISION</b>	<b>30</b>
8.1. Revisión de habitaciones y cuartos de baño	30
8.2. Los aspectos principales que serán revisados en las habitaciones	31
8.3. Los aspectos principales a revisar en los cuartos de baño	32
8.4. Revisión Zonas comunes, internas, salones y zona restauración	32
<b>9. LAVANDERIA</b>	<b>32</b>
9.1. Control del ciclo de ropa	33
9.2. Tratamiento de la Ropa de Cliente	34
<b>10. COMUNICACIÓN Y GESTION DE PARTES DE AVERIAS</b>	<b>35</b>
<b>11. CONTROL DE OBJETOS OLVIDADOS</b>	<b>36</b>
<b>12. SERVICIOS DE HABITACIONES A CLIENTES</b>	<b>37</b>
12.1. Control de Minibares	37
12.2. Cambio de habitación de cliente	38
<b>13. APROVISIONAMIENTO DEL MATERIAL DE LIMPIEZA</b>	<b>38</b>
<b>14. INVENTARIOS</b>	<b>39</b>
<b>15. ANEXOS</b>	<b>41</b>
15.1. Control Estado de Habitaciones	41
15.2. Hoja de Asignación de Habitaciones	42
15.3. Hoja Revisión y control de Habitaciones	43
15.4. Registro Objetos Olvidados	45
15.5. Fotos	44



## 1. PROCESOS DE LIMPIEZA

El departamento de Pisos sigue un horario diurno, establecido en dos turnos: turno de mañana y turno de tarde. A cada turno se le asignan tareas propias, dependiendo del tipo de hotel.

El horario y los turnos de las camareras de pisos, limpiadoras y valets se establece en función de la ocupación del hotel.

### 1.1. Normas generales de todos los turnos

Para asegurar un buen funcionamiento del departamento, a parte de las normas de comportamiento descritas en el manual de normas de comportamiento, existen las siguientes consideraciones:

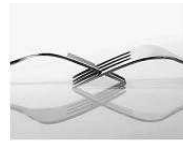
- Durante la realización del trabajo, se debe evitar cualquier tipo de ruidos en la medida de lo posible, extremando esta medida en las primeras horas de la mañana.

**Ojo!** Este punto es de especial importancia. Debemos garantizar un buen descanso a nuestros clientes. Esto significa que no debemos hablar en voz alzada con una compañera que está en otra habitación.

Igualmente debemos prestar atención con la aspiradora, tratando de evitar dar golpes contra paredes, puertas, y cualquier otro mueble que pueda hacer ruido.

No hay que olvidar que en muchos hoteles la insonorización entre las habitaciones y pasillos no es lo suficientemente buena como para garantizar un buen aislamiento acústico al cliente. Debemos poner todo nuestro esfuerzo en no empeorar la situación.

- Durante la rutina de limpieza de habitaciones, el carro debe colocarse en la puerta de las habitaciones que se estén limpiando en ese momento, y ser controlado en todo momento por la camarera responsable del mismo.
- **No se debe abandonar NUNCA un carro en un pasillo.** Aparte de los típicos robos de material (bolígrafos, champú, etc.) que constituyen un gasto para la empresa, también existe el riesgo de que alguien introduzca algún objeto que pueda resultar peligroso, en la bolsa de la ropa sucia por ejemplo.



- Las limpiadoras deben evitar dejar los útiles de limpieza como aspiradoras, cubos, etc., en zonas que impidan o dificulten el paso de los clientes.
- El personal de Pisos contará en cada planta con un office. En cada office se guardará un carro de limpieza. En el carro deben ser colocados todos los utensilios, productos de limpieza, artículos de reposición (amenities de baño, bolígrafos, papelería, etc.) necesarios durante el servicio. Igualmente debe guardarse la lencería prevista en función de la previsión de ocupación del hotel. (ver Punto ..... sobre el carro de limpieza)
- Los carros de limpieza deben ser manejados con el cuidado suficiente para evitar el deterioro o rotura de muebles, paredes y del carro mismo.
- La limpieza de habitaciones se realizará preferentemente durante el turno de la mañana, la limpieza de las zonas comunes dos veces al día y la de zonas internas (despachos, vestuarios, etc.) una vez al día, preferiblemente por la tarde.
- Las camareras de pisos y las limpiadoras realizarán las tareas de limpieza siguiendo un orden de preferencia descrito en el siguiente apartado.



**Ojo!! Reciclaje de materiales de deshecho.** Los materiales de deshecho deben ser separados para su reciclaje en función del tipo de residuo del que se trate:

**Orgánico – Cristal - Papel / cartón - Plásticos / briks / latas**

Deben ser depositados en los cubos identificados por colores en el carro de limpieza para ser posteriormente tirados a los contenedores asignados para ello.

## 1.2. Procedimiento del Turno de Mañana

El trabajo que debe realizar una camarera de pisos en el turno de mañana debe seguir un orden para garantizar el cumplimiento de todas las tareas.

Antes del inicio de la jornada, la Gobernanta debe reunirse con su departamento para repasar las diferentes tareas, asignando habitaciones y zonas de limpieza. Igualmente debe informar sobre eventos especiales que puedan afectar el departamento:

- Bodas, banquetes y otras ocupaciones de los salones del hotel
- Limpiezas a fondo que requieran especial atención



- Inventarios del departamento
  - Recepción de nuevas mercancías para el departamento
  - Llegadas de VIPs, y peticiones extras de llegadas del día
1. Al iniciar la jornada, el departamento de Recepción preparará las hojas de estado de todas las habitaciones del hotel (ver anexo.....) donde figurarán:
    - i. Las habitaciones de salida
    - ii. Las habitaciones de clientes que se quedan
    - iii. Llegadas y peticiones especiales
  2. Al iniciar el turno de mañana, la camarera de pisos debe recoger la hoja de estado que le corresponda y que le será entregada por la Gobernanta. En ella se indicarán las habitaciones que tiene asignadas y el estado de las mismas.
  3. Montará el carro de limpieza con los utensilios y productos necesarios ( ver anexo ..... ) para la limpieza. También deberá coger la ropa (sábanas, toallas, etc.) necesaria según la ocupación reflejada en la hoja de asignación.
  4. Hará una limpieza rápida en pasillos y escalera ya que la limpieza a fondo se hará al terminar la limpieza de todas las habitaciones. Igualmente, se revisarán los pasillos para avisar al departamento de Roomservice para que retiren las posibles bandejas que hayan quedado sin retirar.
  5. Repasará todas las habitaciones que aparecen libres en la hoja de estado, para asegurarse de que están en perfectas condiciones para ser ocupadas.

**OJO!!** Este paso es muy importante. Puede darse el caso de que un cliente haya querido cambiar de habitación a su llegada, pero que haya utilizado el baño, se haya sentado en la cama o haya cambiado algún objeto de lugar.

Es imprescindible que se repase y limpie antes de dar el OK a la Recepción para su ocupación.

**FIN DEL EXTRACTO.**

**MANUAL COMPLETO SE PUEDE PEDIR EN [WWW.QUALITY-CONCEPTS.NET](http://WWW.QUALITY-CONCEPTS.NET)**