

Manual

Mucama

Índice Temático

- Hotel
- Tipo de alojamientos
- Categorías
- El hotel es una organización
- Comunicación
- Formas de comunicación
- Apariencia de la mucama
- Arreglo de habitaciones
- Arreglo de baños
- Office

Hotel

Los hoteles, según su periodo de operación se clasifican en:

- PERMANENTES (operan durante todo el año)
- DE TEMPORADA (operan durante la temporada estival-y/o invernal)

Tipos de alojamiento

- Hoteles
- Cabañas
- Moteles
- Apart hoteles
- Hosterías

Categorías:

- 1 Estrella
- 2 estrellas
- 3 estrellas
- 4 estrellas
- 5 estrellas

Según la localización los hoteles se clasifican en:

- De playa
- De campo
- De ciudad
- Termales

Los alojamientos turísticos pueden ofrecer:

- Pensión completa: alojamiento, almuerzo y cena
- Media pensión: alojamiento, desayuno y una comida
- Alojamiento con desayuno
- Alojamiento.

Las habitaciones pueden ser:

- Singles : para una sola persona
- Dobles: para dos personas
- Triples: para tres personas
- Departamento: compuesto por dos habitaciones con uno o dos baño según la categoría

El hotel es una organización

Decimos que el hotel es una organización porque está integrado por un grupo de personas que desempeñan distintas funciones para lograr un objetivo común.

Las organizaciones existen porque el ser humano no puede lograr en forma individual determinados objetivos, se necesita de la cooperación de otros.

La organización existe cuando: dos o más personas tienen objetivos comunes, coordinan sus acciones para lograr esos objetivos y los miembros de la organización se comunican entre si.

El objetivo de todos los que trabajan en una empresa de servicios es ofrecer al cliente lo mejor, es decir: satisfacer plenamente las necesidades del cliente.

La comunicación

Durante su estadía en el hotel, el huésped se relaciona con varios miembros de la empresa. Con algunos tendrá una relación cara a cara:

- Recepcionista
- Botones
- Cajero
- Mucama

Con otros se relacionara a través de contactos telefónicos:

- Personal de lavandería
- Telefonista

Formas de comunicación

- Comunicación verbal mediante el uso de palabras
- Comunicación no verbal mensajes independientemente al uso de la palabra

Para lograr una comunicación efectiva, la mucama, tendrá en cuenta algunos principios:

- Tener disposición e interés en comunicarse con el huésped
- Estar informada para poder responder a las preguntas del huésped
- Dar todas las explicaciones que sean necesarias
- Escuchar con atención

Apariencia general de la mucama

- Utilice el uniforme en perfectas condiciones de limpieza y conservación.
- No realice modificaciones y respete las prendas asignadas.
- En horas de trabajo no use el caballo suelto.
- El maquillaje debe ser suave.
- Las uñas deben estar cortas y limpias.
- Utilice el tipo de calzado asignado.

- Recuerda que tu presencia representa la higiene del hotel y orden del hotel.

Usted no debe

- Abrir la puerta a nadie, salvo instrucción de sus superiores.
- Contestar el teléfono de la habitación.
- Utilizar el teléfono del cuarto para llamadas particulares.
- Mantener encendidos equipos del huésped.
- Fumar en todo el ámbito del hotel.
- Dejar depósitos de ropa o elementos del hotel abiertos
- Tirar a la basura elementos que el huésped no haya tirado al canasto, inclusive diario y revistas.
- Emitir opiniones sobre el personal del hotel y/o sobre el hotel con huéspedes u otras personas.
- Abandonar su sector sin autorización.

Usted debe

- Cerrar las ventanas, en todos los casos (principalmente en casos de lluvia).
- Mantener el equipo de maquinarias de asear en perfectas condiciones.
- Mantener limpio y ordenado el depósito y su carro.
- Avisar a su supervisor si se siente enferma
- Solicitar permiso a su supervisor para abandonar el sector.

Arreglo de habitaciones

- Revise el carrito de la mucama para verificar que contiene todos los elementos (blancos, trapos de limpieza, etc.)
- Haga primero las salidas, luego las habitaciones aun ocupadas (este criterio puede cambiarse según decisión de acuerdo con la ocupación).
- TOQUE LA PUERTA ANTES DE ENTRAR (si tiene letrero de "no molestar" regrese después.
- Deje la puerta abierta mientras se encuentra en la habitación.
- Apague todo tipo de artefacto que haya quedado encendido.

- Abra la ventana para ventilar la habitación.
- Retire los elementos a ser cambiados (sábanas, fundas, toallas, etc.) depositándolos en el lugar asignado
- Recoja la ropa que se encuentra tirada en la habitación, colocándola sobre la cómoda o en el placard (no la envíe a lavandería sin la orden del cliente).
- Efectúe el aspirado y limpieza de la habitación diariamente (criterio)
- Reponga todos los elementos de dotación del cuarto
- En las habitaciones ocupadas no rompa ni tire ningún papel, revistas, recortes o periódicos (apílelos sobre la cómoda).
- Todos los elementos y/o ropas olvidadas deberán ser entregadas a su supervisor.

Arreglo del baño

- Saque primero las toallas sucias y colóquelas con la ropa sucia de cama (no dejar la ropa seca con la mojada).
- Saque la alfombra y el tape de baño.
- limpie el lavabo
- limpie los azulejos
- limpie el asiento y tapa del WC
- coloque desinfectante en el WC
- limpie la parte interna del WC (con cepillo especial)
- reponga los blancos y suministros del baño (jabones, papel higiénico, alfombra, tapete)

Siempre que realice la recolección de basura tiene que estar pendiente de que no se vaya entre ella objetos de valor del huésped.

El volteado de colchón nos permite evitar que se formen hundimientos con lo cual el huésped siempre gozara del confort de su cama.

Cambie las sábanas y protectores que se encuentren en mal estado o en condiciones antihigiénicas. aspire siempre la alfombra con esmero, sobre todo debajo de la cama.

Existen varios métodos para el mantenimiento de las alfombras:

- a) Limpieza manual en seco con aerosoles
- b) Limpieza con disco rotatorio
- c) Extracción con agua fría

La limpieza manual en seco con aerosoles se usa cuando se requiere una limpieza ligera.

Selecciona, coloca en los lugares respectivos la publicidad de avisos del hotel. Su trabajo tiene gran importancia, ya que depende el buen gusto en el arreglo de la habitación y dará al huésped la impresión de que ésta nunca ha sido usada.

Siempre que lave los muebles del baño utilizar guantes, ya que protegen sus manos

En la habitación controle

- Llaves de luces, lámparas, artefactos
- Cortinados
- Mobiliario
- Aire acondicionado calefacción
- Tomacorrientes
- Televisores u otros artefactos
- otros detalles

El control del baño

- Goteo de canillas
- Luces
- Sanitarios
- Cortina
- Deposito WC
- Tomacorriente

Informe a sus superiores

- Toda rotura y/o daño que presente la habitación en su totalidad.
- Cerraduras con dificultades, puerta del cuarto, comunicante, baños.
- Todo caso de enfermedad por parte del huésped
- Toda señal de humo o fuego (dar aviso de inmediato)
- Llaves de habitaciones olvidadas por los huéspedes
- Valijas vacías o poca ropa en la habitación
- Cadena o traba en la puerta o cartel de no molestar

Cuando supervise el estado que guarda la habitación deberá anotar en su reporte las fallas y defectos que observes; siempre debe tener cuidado al hacer el recuento de la dotación de ropa de la habitación; siempre que encuentre algún objeto olvidado por el huésped deberá reportarlo y entregarlo al ama de llaves o a quien corresponda.

Office

El office es muy importante en los hoteles que tienen varios pisos; en dichos espacios, la mucama podrá encontrar todos los tipos de blancos y suministros que se ocupan para arreglar las habitaciones, ahorrando tiempo en recorrer grandes distancias cuando se necesita algo. En ellos la mucama guarda sus artículos de limpieza y su carrito después terminada la labor