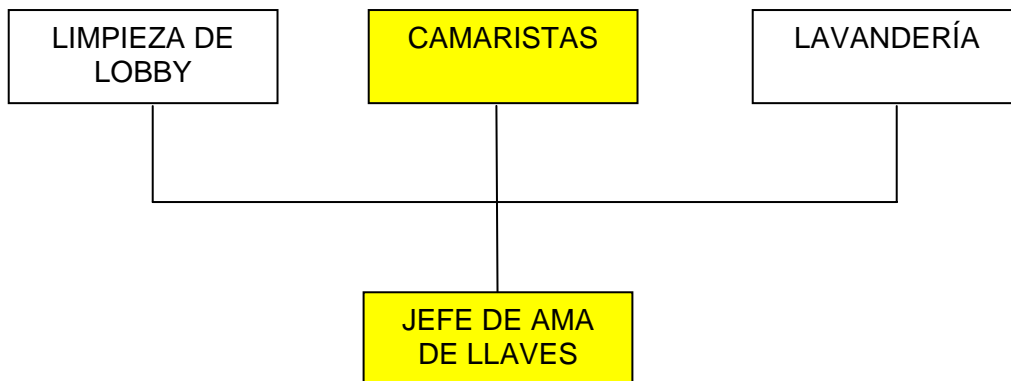


CAPÍTULO III: ESTRUCTURA DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES



III.1. Características personales y habilidades necesarias de la Camarista:

- ⇒ Responsable: Persona capaz de asumir las consecuencias de sus actos y palabras
- ⇒ Comprometido: Persona capaz de involucrar sus pensamientos, sentimientos y actitudes para el logro de una causa específica que el considera un bien
- ⇒ Detallista: Persona observadora, que cuida el detalle, tanto en ella, cómo en la relación interpersonal
- ⇒ Empático: Capacidad de ponerse en la situación y nivel del otro
- ⇒ Espíritu de servicio: Disposición permanente de satisfacer las necesidades reales de otra persona
- ⇒ Disciplinado: Persona que acata las normas que rigen una actividad o una organización
- ⇒ Ordenado: Persona que actúa de manera coordinada al desarrollar distintas actividades
- ⇒ Limpio: Persona que mantiene su imagen arreglada, sin suciedad y en orden

III.2. Propósito de la Camarista:

Crear un ambiente de hospitalidad para los huéspedes. Manteniendo en óptimas condiciones de limpieza y funcionalidad las habitaciones a través del buen uso de sus herramientas y productos químicos de limpieza, así como el suministro completo de blancos y amenidades.

III.3. Responsabilidad por resultados:

Económicos: Cuidado y buen uso de sus herramientas de trabajo.

De servicio: Limpieza de las habitaciones por prioridad, acorde al procedimiento.

De actitud de servicio: Quejas de los clientes.
Apreciación del detalle: Estado físico de las habitaciones.

III.4. Relación con otras áreas:

MANTENIMIENTO

Recibe apoyo para el lavado de alfombras.
Entrega ordenes de mantenimiento de las fallas encontradas.
Proporciona información sobre estatus de habitaciones.
Recibe mantenimiento preventivo y correctivo para los equipos del área.

ATENCIÓN A CLIENTES

Recibe los calendarios de eventos.
Recibe los programas de grupo.
Brinda el servicio de lavado de mantelería.

RECEPCIÓN

Recibe retroalimentación de quejas y comentarios del huésped.
Recibe información sobre los requerimientos específicos de algún huésped (servicio de tintorería, amenidades, blancos, camas extras, cunas, etc.).
Da respuesta del estado de las habitaciones y discrepancias.
Asegura el surtido de amenidades y blancos extras check room.
Pasa los reportes de daños en habitaciones ocasionadas por el huésped.

CONTABILIDAD

Solicita los materiales que se requieren para el funcionamiento del departamento (blancos, amenidades, artículos de limpieza, papelería y formas impresas, etc.).
Entrega el presupuesto anual del departamento.
Recibe el resultado del presupuesto contra lo real.

SEGURIDAD

Proporciona información requerida durante investigaciones acerca de incidentes con los huéspedes.
Recibe soporte ante cualquier situación relacionada con la alteración del orden, tranquilidad, seguridad y servicio al cliente.
Recibe retroalimentación sobre las faltas cometidas por el personal a su cargo.
Recibe los reportes de seguridad correspondientes al área.
Entrega la programación de horarios del personal.

ALIMENTOS Y BEBIDAS

Proporciona el servicio de limpieza de mantelería.
Informa de loza en cuartos.

PERSONAL

Entrega las requisiciones de personal.

Entrega copia para el expediente del empleado de todos los movimientos que se realicen como, amonestaciones, permisos, reconocimientos y vacaciones.

Recibe la reposición del personal faltante en el área.

Mantiene constante comunicación acerca de la situación personal de cada empleado.

III.5. Políticas internas del departamento:

1. Tocar hasta tres veces en las habitaciones y anunciarse como “camarista” antes de entrar.
2. Pedir autorización del huésped cuando este se encuentre en la habitación para hacer la limpieza o regresar mas tarde.
3. Entregar todos los objetos olvidados por los huéspedes a su jefe directo.
4. Reportar los faltantes o daños en habitaciones a recepción y a su jefe directo inmediatamente como son detectados.
5. Los sanitarios de las habitaciones son para el uso exclusivo de huéspedes.
6. El teléfono de la habitación solo puede ser usado por la camarista para comunicarse a una extensión interna por cuestiones de trabajo, no para llamadas particulares.
7. Por higiene y salud, los alimentos deben ser tomados en el área asignada para ello y no mientras se esta trabajando.
8. La televisión solo se enciende para verificar su buen funcionamiento.
9. Acomodar el carrito de camarista con el freno puesto pegado a la puerta de la habitación para evitar la entrada de cualquier persona sin autorización de la camarista.
10. Es responsabilidad de la camarista cualquier persona que entra a la habitación mientras ella la limpia.
11. Cualquier anomalía detectada debe ser reportada inmediatamente a su jefe o a recepción.
12. Por seguridad utilizar únicamente los períodos de descanso y las áreas asignadas para fumar no mientras se está trabajando.
13. Utilizar únicamente los artículos de limpieza proporcionados por la empresa para el aseo de las habitaciones.

III.6. Políticas para atención al Huésped:

1. La limpieza de la habitación se hace entre las 9:00 y las 17:00 hrs.
2. Las habitaciones bloqueadas no deben ser abiertas a los huéspedes, se mandan a recepción para que le atiendan.
3. No proporcionar información de los huéspedes a personas ajenas, canalizarlos a recepción.
4. Ofrecer el servicio de tintorería a los huéspedes y no lavar personalmente su ropa.

5. Sugerir al huésped las cajas de seguridad cuando hay artículos de valor en la habitación.
6. El vencimiento de la renta de una habitación es a las 13:00 hrs.
7. Para salidas entre las 13:00 y 15:00 horas se cobra \$100.00.
8. Para salidas entre las 15:00 y 18:00 horas se cobra el 50% de la renta.
9. Para salidas después de las 18:00 horas se cobra la renta completa.
10. Se permiten dos menores gratis en compañía de dos adultos en la misma habitación.
11. Hasta once años cumplidos, se considera como menor.
12. Todos los requerimientos y solicitudes de huéspedes que esté en sus manos resolver, se atienden de manera inmediata.
13. Todos los requerimientos y solicitudes de huéspedes que no esté en sus manos resolver, se comunican a recepción para que sean atendidos.
14. No perder la amabilidad y cortesía sea cualquiera la situación que se presente.
15. Siempre regalar a cualquier persona una sonrisa sincera.