

HOUSEKEEPING

CONOZCO Y APRENDO

Lectura 2

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 reporte, 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, deberán 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 camión 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 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 estándar.
- Dejar las luces encendidas que por estándar se indican para este servicio.
- Chequear que la temperatura de la calefacción o aire acondicionado sea la estándar.
- Dejar un hilo musical en un canal de música clásica.
- Colocar tantas bajadas de cama como huéspedes tengan la habitación.

Bibliografía

FEHGRA (2014). *Servicio de Habitaciones*. Recuperado de

<https://utntyh.com/wp-content/uploads/2020/03/MANUAL-SERVICIO-HABITACIONES.pdf>