

HOUSEKEEPING

CONOZCO Y APRENDO

Lectura 4

DEPARTAMENTOS DENTRO DE HOUSEKEEPING

El diseño del departamento de limpieza depende de la cantidad total de habitaciones, puntos de venta y personal requerido. Las siguientes áreas del departamento son las más destacadas:

1. Oficina del Ama de Llaves Ejecutiva – Aquí se realiza el trabajo administrativo del departamento.
2. Mesa de Control de Limpieza – Accesible y operativa las 24 horas. El personal de limpieza informa al principio y al final del turno aquí. Hay tableros de anuncios, estantes de almacenamiento, registros, armarios de objetos perdidos y una matriz para colgar llaves.
3. Área de Lavandería – Aquí se realiza el lavado, planchado, tintorería, doblado de ropa blanca y uniforme del personal.
4. Cuarto de Ropa - Aquí, la ropa blanca del hotel como sábanas, toallas, fundas de almohadas, etc., se almacenan, recogen y transportan a los lugares requeridos en el hotel.
5. Sala de uniformes: aquí se recogen, almacenan y distribuyen los uniformes del personal.
6. Sastrería: aquí se realiza la costura y reparación de ropa blanca y uniformes.
7. Tiendas de limpieza: es un área de almacenamiento donde el equipo y los artículos de limpieza y los suministros para huéspedes se almacenan de forma segura.
8. Salón de las Flores – Es un salón climatizado con mesas de trabajo, fregadero y suministro de agua, armarios para guardar jarrones y piedras, y un mostrador.
9. Objetos perdidos: almacena todos los artículos dejados por los invitados. Se comunica directamente con la recepción, ya que allí los huéspedes suelen preguntar primero por sus artículos perdidos.

ORGANIGRAMA Y FUNCIONES

El departamento de Ama de Llaves se encuentra ubicado en el organigrama de un hotel dentro de la División Cuartos. Al mando del departamento está el Ama de Llaves, quien reporta al gerente de División Cuartos; aunque en algunos hoteles, reporta directamente a la Gerencia General, lo usual es que el departamento se ubique dentro del área de División Cuartos. El ama de llaves tiene bajo su mando al siguiente personal:

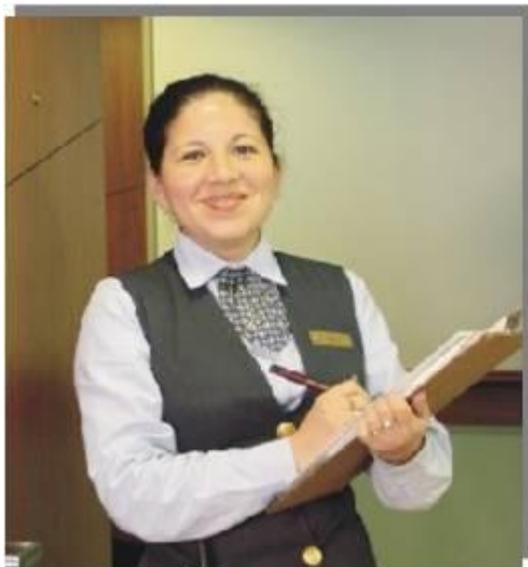
- Asistente de Ama de Llaves.
- Supervisor de piso.
- Jefe de áreas públicas.
- Supervisor de áreas públicas.
- Camaristas o camareras
- Mozos (de piso, de ropería y de áreas públicas).
- Encargado de ropería.
- Encargado de uniformes.
- Costurera.
- Secretaria.

Dependerá del tamaño del hotel, así como de su categoría y de las políticas de la compañía, el contar con todos los puestos arriba mencionados. En la mayoría de los hoteles, el ama de llaves tiene bajo su mando al Departamento de lavandería, pero en otros este departamento reporta directamente al Gerente de División Cuartos.

El Ama de Llaves Ejecutiva debe llevar a cabo una operación eficiente, económica y disciplinada de su departamento, buscando siempre el bienestar y la satisfacción de los huéspedes, mediante un servicio esmerado, eficiente, cortés y amable, apegándose a las políticas y procedimientos de la compañía

DESCRIPCIÓN DE CARGOS

AMA DE LLAVES.



- Contratación y bienestar de su personal.
- Supervisión, control y adiestramiento del mismo.
- Distribución del trabajo.
- Dirigir los inventarios mensuales de lencería y suministros.
- Revisar mensualmente el estado de lencería.
- Atender personalmente las solicitudes de los huéspedes V.I.P
- Listas de vacaciones.
- Listas de sueldos y salarios.
- Control de asistencias.
- Revisar la limpieza de habitaciones y

áreas públicas.

- Recopilación y/o verificación de las listas de ocupación.
- Hacerse cargo de quejas y peticiones de los huéspedes.
- Informar fallas, o desperfectos al departamento de mantenimiento.
- Control y supervisión del área de lencería y lavandería.
- Hacerse cargo en caso de objetos perdidos.
- Hacerse responsable de las llaves.
- Inventarios y registros de equipo y suministros.
- Pedidos y entregas de abastecimientos de su departamento.
- Revisión y reposición de artículos en el servi-bar.
- Prevención de accidentes e incendios en su departamento.
- Solicitar aumento de talento humano cuando la situación del departamento así lo amerite.
- Comprobar la calidad y efectividad de los productos y suministros a comprar para solicitar los que más convenga al Hotel.

ASISTENTE AL AMA DE LLAVES.

- Persona que asiste al Ama de llaves en todas las funciones dentro del departamento.
- Colaborar con el Ama de llaves en la dirección, adiestramiento, supervisión y control del personal del departamento.
- Revisar el trabajo efectuado por las Supervisoras
- Elaborar horarios del personal del departamento.
- Reemplazar al ama de llaves durante su ausencia.
- Velar porque todo el personal esté debidamente uniformado.

SUPERVISORAS.



- Supervisan el trabajo de limpieza y arreglo realizado por Camareras y limpiadores.
- Entregar las llaves maestras a las camareras de turno.
- Designar el trabajo a las camareras y limpiadores.
- Verificar constantemente la limpieza y arreglo de las habitaciones y áreas del hotel.
- Pedir los suministros necesarios para que camareras y limpiadores puedan ejecutar el trabajo.
- Verificar personalmente el arreglo de las

habitaciones V.I.P.

- Reportar al Ama de llaves los desperfectos o fallas de habitaciones o áreas asignadas al departamento.
- Verificar el trabajo de los limpiadores antes de cada evento a realizarse en el hotel.
- Repartir suministros de limpieza y huéspedes a las camareras y limpiadores.
- Recibir los objetos olvidados por los huéspedes, y mantenerse bajo custodia del Ama de Llaves.
- Notificar las inasistencias del personal de Ama de llaves.
- Revisar que los cuartos de lencería o servicios en pisos estén dotados y en orden.
- Brindar entrenamiento al personal nuevo.
- Reporta a Ama de llaves o en su defecto a su asistente.

CAMARERA.

PERFIL DE LA CAMARERA



- Debe conocer aspectos relativos al Departamento de Ama de llaves, atención al cliente, relaciones humanas.
- Llenar el reporte de Camarera, limpieza y arreglo de las habitaciones, conocer mobiliario, lencería, útiles de limpieza, equipo de trabajo.
- Mantener una buena apariencia personal, buenos modales, buen trato con huéspedes, jefes y compañeros. Respeto hacia las normas y reglamentos del hotel. Deseos de superación, honestidad.
- Revisar si el huésped ha olvidado algo.
- Comprobar si el cliente se ha llevado algo y comunicarlo, por teléfono a recepción.
- Cambio de ropa de cama.
- Limpieza de habitaciones y baños.
- Reposición de suministros.
- Cambio de toallas, jabones, papel higiénico, etc.
- Revisión del funcionamiento de luces y aparatos eléctricos.
- Informar al ama de llaves sobre cualquier objeto roto o descompuesto.
- Llenar los formatos correspondientes.
- Recolección de las bolsas de ropa sucia de los huéspedes para la lavandería.
- En el turno nocturno, hacer la "cobertura", destendiendo camas y cerrando cortinas.
- Tener dotado el carro de camarera.
- Reportar a las supervisoras fallas o desperfectos que noten en las habitaciones.

Bibliografía

Site Google. (2020) *Hotelería*. Recuperado de

<https://sites.google.com/site/hoteleriavideos/hoteleria/departamentos-de-un-hotel/departamento-ama-de-llaves>