

HOUSEKEEPING

en un pequeño alojamiento turístico

M^a ROSA ALVAREZ TEN | ADELA ESTORNELL MENA | ELISA TORTAJADA TRENCO



Please make up
the room

Пожалуйста,
уберите в номере

Bitte Zimmer
aufräumen

Proszę
posprzątać
pokój

HOUSEKEEPING

en un pequeño alojamiento turístico

M^a ROSA ALVAREZ TEN | ADELA ESTORNELL MENA | ELISA TORTAJADA TRENCO



Primera edición, 2019

Autor: Adela Estornell Mena, M^a Rosa Álvarez Ten y Elisa Tortajada Trencó

Maquetación: Ángela Fernández Carretero

Edita: Educàlia Editorial

Imprime: Grupo Digital 82, S. L.

ISBN: 978-84-17734-79-4

Depósito Legal: V-1968-2019

Printed in Spain / Impreso en España.

Todos los derechos reservados. No está permitida la reimpresión de ninguna parte de este libro, ni de imágenes ni de texto, ni tampoco su reproducción, ni utilización, en cualquier forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico o de otro modo, tanto conocida como los que puedan inventarse, incluyendo el fotocopiado o grabación, ni está permitido almacenarlo en un sistema de información y recuperación, sin el permiso anticipado y por escrito del editor.

Alguna de las imágenes que incluye este libro son reproducciones que se han realizado acogiendo al derecho de cita que aparece en el artículo 32 de la Ley 22/1987, de 11 de noviembre, de la Propiedad intelectual. Educàlia Editorial agradece a todas las instituciones, tanto públicas como privadas, citadas en estas páginas, su colaboración y pide disculpas por la posible omisión involuntaria de algunas de ellas.

Educàlia Editorial

Avda. de las Jacarandas 2 loft 327 46100 Burjassot-València

Tel. 960 624 309 - 963 768 542 - 610 900 111

Email: educaliaeditorial@e-ducalia.com

www.e-ducalia.com



INTRODUCCIÓN

“Housekeeping en un pequeño alojamiento turístico” es un manual de procedimientos que explica de forma detallada, completa y dinámica las funciones del departamento de Pisos en un establecimiento de alojamiento turístico de reducidas dimensiones .

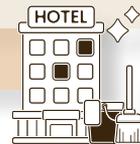
El objetivo de este manual es dar a conocer de forma pormenorizada, práctica y sencilla la actividad diaria de las camareras y los camareros de pisos y de las Gobernantas y Gobernantes de los alojamientos turísticos.

El manual está dirigido al alumnado del CFGS de Gestión en Alojamientos Turísticos , de formación profesional básica de Alojamiento y Lavandería y a cualquier profesional del sector de alojamientos turísticos.



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
1. TE DAMOS LA BIENVENIDA	6
2. UBICACIÓN DEL MANUAL EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL.....	6
3. METODOLOGÍA.....	8
4. LA IMPORTANCIA DE TENER UNA AULA TALLER	11
5. RECURSOS HUMANOS EN EL DEPARTAMENTO DE PISOS	13
6. ¿QUÉ ES UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS?	15
◇ ATENCIONES ESPECIALES Y TRATAMIENTOS VIP	20
◇ PARTE DE TRABAJO DE LA CAMARERA DE PISOS/ CAMARERO DE PISOS	23
◇ PROCEDIMIENTO REVISIÓN DE LIMPIEZA	27
◇ PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES.....	29
◇ PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES.....	32
◇ PROCEDIMIENTO PARA HACER UNA CAMA DE HABITACIÓN DE SALIDA.....	35
◇ PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR UNA CAMA DE CLIENTE/A.....	36
◇ PROCEDIMIENTO A SEGUIR PARA REALIZAR UNA COBERTURA O DESCUBIERTA	38
◇ FLUJOGRAMA DE CAMBIO DE TOALLAS Y ALBORNOCES.....	39
◇ ORGANIZACIÓN Y STOCK DEL CARRO DE LA CAMARERA/ CAMARERO DE PISOS.....	40
◇ STOCK CARRO DEPARTAMENTO DE PISOS.....	40
◇ COMPOSICIÓN CARRO ZONAS COMUNES.....	42
◇ PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE ZONAS COMUNES.....	43
◇ ORGANIZACIÓN Y LIMPIEZA DEL OFFICE.....	48
◇ LIBRO DE OBJETOS OLVIDADOS	51
◇ LIBRO DE OBJETOS OLVIDADOS	53
◇ CONTROL DE LAVANDERÍA.....	53
◇ CONTROL DE LAVANDERÍA.....	54
◇ PROCEDIMIENTO DE RECONOCIMIENTO DE PICTOGRAMAS DE LAVADO.....	60
◇ PROCEDIMIENTO DE STOCK DE UNIFORMES	66
◇ PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE SUELO PULIMENTADO Y POROSO	70
7. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN EL DEPARTAMENTO DE PISOS	77
8. CONCLUSIÓN	81



1. TE DAMOS LA BIENVENIDA

El Departamento de **Housekeeping** (llamado **Comfort** en algunos establecimientos de alojamiento) les da la bienvenida y esperamos que el trabajo que realicen en el establecimiento de alojamiento, les resulte lo más grato posible .

Dependiendo del tipo de establecimiento, este departamento variará tanto en número de personas como de tareas .Nuestro departamento se compone mayoritariamente de mujeres y al ser un establecimiento pequeño, las tareas llevadas a cabo son fáciles de gestionar.

Para una óptima gestión del departamento de pisos es necesario tener en cuenta lo siguiente:

Sonreir.

- Buena coordinación tanto dentro del departamento como con el resto de departamentos del establecimiento turístico, especialmente con Recepción .
- Comunicación 360°.
- Responsabilidad e implicación individual.
- Compartir y cuidar los materiales dependientes del departamento.
- Identificar y conocer los documentos que se utilizan en el departamento.

2. UBICACIÓN DEL MANUAL EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL

Si consultamos el Ministerio de Educación y Formación Profesional, vemos que existe una diferencia entre **Certificado de Profesionalidad** y **títulos de Formación Profesional**.

Los **CERTIFICADOS DE PROFESIONALIDAD**, son competencias del **Ministerio de Empleo** a través del **SEPE** y/o de las Consejerías de Empleo de cada Comunidad Autónoma. Tienen carácter oficial y validez únicamente profesional en todo el territorio nacional. Éstos son expedidos por el SEPE y los órganos competentes de la Comunidad Autónomas.

En cambio, **LOS TÍTULOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL** tienen carácter Oficial y validez académica y profesional en todo el territorio nacional . Son **expedidos por el Ministerio de Educación**.



HOUSEKEEPING en un pequeño alojamiento turístico

Dentro de estas enseñanzas regladas y no regladas, este manual se podría ubicar en ambas.

Respecto la formación reglada, lo podremos trabajar en:

- T.P.B Alojamiento y Lavandería

	HOSTELERÍA Y TURISMO	<ul style="list-style-type: none"> ▶ <u>T.P.B. Alojamiento y lavandería</u> ▶ <u>T.P.B. Cocina y restauración</u> ▶ <u>T.P.B. Actividades de Panadería y Pastelería</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ <u>T. Cocina y Gastronomía (LOE)</u> ▶ <u>T. Servicios en Restauración (LOE)</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ <u>T.S. Agencias de Viajes y Gestión de Eventos (LOE)</u> ▶ <u>T.S. Gestión de Alojamientos Turísticos (LOE)</u> ▶ <u>T.S. Guía, Información y Asistencias Turísticas (LOE)</u> ▶ <u>T.S. Dirección de Cocina (LOE)</u> ▶ <u>T.S. Dirección de Servicios de Restauración (LOE)</u>
--	-----------------------------	--	---	--

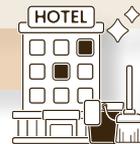
Por otra parte, si tenemos en cuenta la formación no reglada, lo podríamos trabajar tanto en :

1. Nivel 1. Operaciones bajas de pisos en alojamientos

FICHA DE CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD				
(HOTA0108) OPERACIONES BÁSICAS DE PISOS EN ALOJAMIENTOS (RD 1376/2008, de 1 de agosto, modificado por el RD 685/2011, de 13 de mayo y el RD 619/2013 de 2 de agosto)				
COMPETENCIA GENERAL: Realizar la limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes, así como lavar, planchar y arreglar la ropa del establecimiento y de los usuarios en distintos tipos de alojamientos, consiguiendo la calidad y aplicando las normas de seguridad e higiene establecidas en el sector profesional correspondiente.				
NIV.	Cualificación profesional de referencia	Unidades de competencia		Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:
1	HOT222_1 OPERACIONES BÁSICAS DE PISOS EN ALOJAMIENTOS (RD 1228/2006 de 27 de octubre)	UC0706_1	Preparar y poner a punto habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.	<ul style="list-style-type: none"> • 92101027 Camarera de pisos (hostelería). • 92101049 Mozo de habitación o valet. • Auxiliar de pisos y limpieza. • Auxiliar de lavandería y lencería en establecimientos de alojamiento.
		UC0707_1	Realizar las actividades de lavado de ropa propias de establecimientos de alojamiento.	
		UC0708_1	Realizar las actividades de planchado y arreglo de ropa, propias de establecimientos de alojamiento.	

2. Nivel 3. Gestión de pisos y limpieza de alojamientos.

FICHA DE CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD				
(HOTA0208) GESTIÓN DE PISOS Y LIMPIEZA EN ALOJAMIENTOS (RD 1376/2008, de 1 de agosto modificado por el RD 619/2013, de 2 de agosto)				
COMPETENCIA GENERAL: Gestionar las actividades propias del departamento de pisos que se realizan en habitaciones, áreas de servicio públicas y área de lavandería-lencería de los alojamientos, optimizando los recursos materiales y humanos de que se dispone para ofrecer la mejor calidad de servicio y atención al cliente, en concordancia con los objetivos del establecimiento.				
NIV.	Cualificación profesional de referencia	Unidades de competencia		Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:
3	HOT333_3 GESTIÓN DE PISOS Y LIMPIEZA EN ALOJAMIENTOS. (RD 1700/2007, de 14 de diciembre)	UC1067_3	Definir y organizar los procesos del departamento de pisos y prestar atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • 58311035 Gubernanta/e en centros hospitalarios. • Supervisor o controlador en empresas de servicios de limpieza. • 58311035 Gubernanta/e (hostelería). • Subgubernanta/e o encargada/o de sección del servicio de pisos y limpieza. • Encargado de lencería y lavandería (hostelería).
		UC1068_3	Supervisar los procesos del departamento de pisos	
		UC0265_3	Gestionar departamentos del área de alojamiento	



3. METODOLOGÍA

Este manual quiere servir de guía para trabajarse en el aula de dos maneras :

1. Aplicando la metodología **tradicional** como un manual de consulta o una guía para el profesor o profesora. Sobretudo ayudará a aquel o aquella docente que quiera conocer cómo funciona o se organiza un departamento de Housekeeping.
2. Aplicando metodologías **activas**, es decir, aplicando la metodología de Aprendizaje Basado en Proyectos, conocida con ABP. Esta metodología afianza el conocimiento y mejora la motivación . El alumno y/o alumna es protagonista de su aprendizaje, se trabajan varias competencias técnicas y transversales y les ayudará a conocer y entender mejor los contenidos ,ya que no se memorizan, sino que los alumnos y/o alumnas los relacionan y al mismo tiempo los aplican. Además,se podrá complementar esta metodología con otros métodos como Flipped classroom, trabajo colaborativo y/o cooperativo y gamificación.

Las competencias que se desarrollarán gracias a la implantación de un aprendizaje Basado en proyecto son :

- » **Competencia Digital**
- » **Aprender por sí mismo**
- » **Comunicar de manera adecuada**
- » **Trabajar en equipo**
- » **Prevenir y resolver conflictos**
- » **Resolver problemas**
- » **Adaptarse al entorno cambiante**
- » **Prevenir riesgos de trabajo**

Para poder llevar a cabo el ABP, será necesario tener en cuenta cada una de las 8 fases que a continuación detallaremos:

Las fases son :

1. **Fase de planteamiento del problema** : En esta fase es donde se ha de detectar si existe o no un manual facilitador de la enseñanza-aprendizaje del módulo profesional.



HOUSEKEEPING en un pequeño alojamiento turístico

Para nosotras , el manual es la base para la formación teórica y práctica y es necesario que los documentos y procesos que se expliquen y se trabajen en el aula con los alumnos y alumnas sean actuales y lo más cercanos a la realidad del sector. En esta fase de planteará al alumno y/o alumna un ABP en el que deberá crear durante todo lo curso un manual de pisos en que se detalle toda la información necesaria para gestionar de manera eficaz el departamento de pisos de un establecimiento de alojamiento

2. **Fase de Problema a Reto:** En esta fase se debe preguntar :

- » **¿Qué problema vamos abordar?**
- » **¿Qué estrategias podemos utilizar?**
- » **¿Qué secuencia sería la más adecuada?**
- » **¿Qué necesitamos saber para abordar el problema?**
- » **¿Qué recursos podemos utilizar?**

Para ello se pueden utilizar diferentes dinámicas como las de los 6 sombreros o qué entra y qué no entra ,entre otras.

3. **Establecer y organizar la información :** Para ello en esta fase se deberá crear una carpeta colaborativa con la herramienta de Basecamp . En ambos casos estableceremos las tareas y documentos y procesos básicos que debería contener el manual. Para ello deberá detallar qué instalaciones tiene su establecimiento , qué tipología de clientes se aloja y cuáles serán las características del departamento que va a crear.
4. **Generar alternativas :** En esta fase se deberá realizar una investigación para ver qué documentos o procesos existen en los establecimientos de alojamiento y elegir aquellos que mejor se adapten a su establecimiento. Siempre justificando la elección.
5. **Presentar y seleccionar las propuestas más adecuadas :** Con toda la información que se genere , deberá preparar el briefing para determinar qué camino seguir, contrastando los documentos elaborados con los/las profesionales.
6. **Planificar acciones y ejecutar acciones:** En cada briefing, se planificará cada nueva acción y se establecerá qué persona la deberá llevar a cabo.
7. **Analizar y exponer los resultados :** Cada vez que se elabore un documento y/o proceso se compartirá con el grupo . Antes deberá haberse justificado su utilidad.
8. **Evaluación :** Para ello se elaborarán rúbricas a partir de los criterios de evaluación



y las orientaciones pedagógicas establecidas en cada caso. El alumno y / o alumna deberá saber en todo momento qué se le pide . Además, deberá existir una autoevaluación. Se puede utilizar el diario de aprendizaje o portfolio para facilitar esa autoevaluación.

Antes de pasar al siguiente apartado , resaltar que este ABP, se podría gestionar a través de metodologías ágiles como Scrum, Design Thinking o Kanban. Además, para una mejor gestión del trabajo colaborativo y/o cooperativo podríamos utilizar la herramienta BaseCamp.