

2. Servicio de habitaciones

INTRODUCCIÓN

En este módulo, de 228 horas pedagógicas, se espera que los y las estudiantes sean capaces de atender el departamento de habitaciones de los establecimientos de alojamiento turístico. Así, se busca que sepan identificar la estructura organizacional del departamento y que comprendan que el objetivo principal en el servicio de piso es mantener limpias y atractivas las habitaciones y las áreas públicas del establecimiento, para satisfacer las necesidades de los huéspedes.

Además, se pretende que las y los estudiantes logren distinguir las distintas funciones del departamento de habitaciones (ama de llaves, supervisor, valet, camarera o mucama, aseadores, encargada de lavandería, encargada de lencería), y reconocer y completar documentos relacionados con algún estado (estatus) de las habitaciones, pedidos de reparación a mantenimiento, entrega de ropa a lavandería, entre otros. Asimismo, se espera que aprendan a limpiar habitaciones ocupadas y habitaciones cuyos huéspedes han realizado el cierre de la cuenta (*check out*), y que reconozcan los diferentes productos y herramientas que deben utilizarse en la limpieza de una habitación. También se busca que comprendan cómo funciona el servicio de lavandería, qué servicios otorga y qué productos emplea, que conozcan las técnicas de limpieza y mantención de las áreas públicas del establecimiento, aplicando las normas de higiene y prevención de riesgos que aseguren un adecuado desarrollo en el proceso de habilitación de habitaciones e instalaciones para la satisfacción del huésped.

En este módulo se espera también, que los y las estudiantes desarrollen habilidades y destrezas que permitan asear, higienizar y sanitizar las áreas públicas y las habitaciones, para que aseguren calidad y comodidad y que sean atractivas para el huésped, logrando así su satisfacción.

APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

MÓDULO 2 · SERVICIO DE HABITACIONES		228 HORAS	TERCERO MEDIO				
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD							
OA 4							
Supervisar las actividades de servicios de habitaciones, cuidando que se realicen de acuerdo a los procedimientos y estándares establecidos, y elaborar informes diarios de estado de habitaciones.							
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS					
1. Supervisa las habitaciones, de acuerdo a los procedimientos existentes en el establecimiento y a las orientaciones de la jefatura.	1.1 Supervisa la calidad del trabajo realizado por el personal de habitaciones, teniendo en cuenta el estándar definido en el establecimiento y las funciones que a cada uno le corresponden.	C	D	E			
	1.2 Maneja procedimientos de limpieza de habitaciones y áreas públicas, según los estándares establecidos y normativas de higiene.	C	D	E	I		
	1.3 Controla la reposición de los productos y limpieza del mini bar, respetando los procedimientos establecidos por la empresa.	A	C	D	E	H	I
	1.4 Elabora un informe de reposición de los productos del mini bar, de acuerdo a la documentación utilizada (servinota).	A	C	H			

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
2.	Supervisa la lavandería, considerando los estándares sanitarios y de seguridad del personal a cargo.	2.1 Supervisa la calidad del trabajo realizado por el personal de lavandería, teniendo en cuenta el estándar definido en el establecimiento y las funciones que a cada uno le corresponden.	A	C	D
		2.2 Verifica los procedimientos utilizados en el proceso de marcado y lavado de la ropa de huéspedes.	E		
		2.3 Realiza de manera manual o digital los cobros por servicio de lavandería en la cuenta de los huéspedes.	C	D	E
3.	Supervisa las áreas públicas del establecimiento, verificando condiciones de higiene y prevención de riesgos de trabajadores y huéspedes.	3.1 Distribuye tareas a los aseoadores y asigna los espacios del establecimiento, de acuerdo a los requerimientos del día y a los estándares del establecimiento.	A	C	D
		3.2 Controla el trabajo realizado, de acuerdo a los procedimientos existentes, normas de higiene y seguridad.	E		
4.	Elabora informes de habitaciones y de todo lo correspondiente al departamento, de acuerdo a los formatos establecidos y con la regularidad requerida.	4.1 Registra la información recabada en el proceso de supervisión del servicio de habitaciones, siguiendo los procedimientos estandarizados.	C	E	
		4.2 Realiza un informe de cierre del día, ya sea en forma manual o digital, siguiendo los formatos entregados y lo distribuye en las áreas correspondientes.	A	C	D
			H	I	
			A	C	D
			H	I	

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Servicio de habitaciones
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Manual de limpieza de habitaciones
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	10 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
1. Supervisa las habitaciones, de acuerdo a los procedimientos existentes en el establecimiento y a las orientaciones de la jefatura.	1.2 Maneja procedimientos de limpieza de habitaciones, según los estándares establecidos y normativas de higiene.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Texto guía

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD	Docente: <ul style="list-style-type: none"> › Elabora un manual de limpieza, en el que aparecen los distintos tipos existentes, detallando sus características e indicaciones de uso. Recursos: <ul style="list-style-type: none"> › Videos con tipos de limpieza. › Manual de limpieza. › Equipo reproductor de DVD. › Impresora. › Computador.
EJECUCIÓN	Docente: <ul style="list-style-type: none"> › Entrega un manual de limpieza a cada estudiante e indica que se debe leer en silencio. Recorre la sala, guiando el trabajo de sus estudiantes y contestando las dudas que pudieran surgir de la actividad. › Una vez finalizado la lectura y análisis del manual de limpieza por parte de los y las estudiantes, muestra un video que presentan los procedimientos a realizar. Estudiantes: <ul style="list-style-type: none"> › Leen el manual y se organizan en parejas o en grupos de no más de tres y analizan los diferentes procedimientos presentados en el manual. › Luego escriben en sus cuadernos un set de preguntas para ir trabajando la comprensión del documento.
CIERRE	Estudiantes: <ul style="list-style-type: none"> › Una vez finalizada la actividad, formulan preguntas a su docente. Docente: <ul style="list-style-type: none"> › Aclara conceptos y responde dudas.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Servicio de habitaciones
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Hacer la cama de una habitación
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	15 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
1. Supervisa las habitaciones, de acuerdo a los procedimientos existentes en el establecimiento y a las orientaciones de la jefatura.	1.2 Maneja procedimientos de limpieza de habitaciones, según los estándares establecidos y normativas de higiene.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Taller de aplicación

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Prepara el taller de habitaciones. › Prepara una pauta de observación para la realización de la actividad. › Selecciona un video de cómo hacer la cama de una habitación de hotel. <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Taller de especialidad con camas. › Ropa de cama (cubrecolchón, sábana bajera, sábana encimera, funda, frazada, cubrecama). › Video y material audiovisual. › Pauta de observación.
EJECUCIÓN	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › En la sala de clases, muestra el video con los pasos que se deben seguir para la realización de una cama de habitación de un hotel. › Luego lleva a sus estudiantes al taller de habitaciones y les muestra sus dependencias. › Realiza una demostración paso a paso de cómo hacer la cama, de acuerdo a los estándares solicitados en los hoteles. › Divide a los estudiantes en grupos, de acuerdo al número de camas que tiene el taller. <p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Practican con la compañía de su docente, quien hará las observaciones que correspondan.
CIERRE	<p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Finalizada la actividad, se lleva a cabo una reunión en donde manifiestan las dificultades que tuvieron para hacer la cama. <p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Contesta dudas, da consejos y expone la importancia de una cama bien hecha para el descanso del huésped, según los estándares de calidad de un establecimiento de alojamiento turístico.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

2.

NOMBRE DEL MÓDULO		Servicio de habitaciones	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR	
<p>1. Supervisa las habitaciones, de acuerdo a los procedimientos existentes en el establecimiento y a las orientaciones de la jefatura.</p>	<p>1.2 Maneja procedimientos de limpieza de habitaciones, según los estándares establecidos y normativas de higiene.</p>	<p>C Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.</p>	<p>D Trabajar eficazmente en equipo, coordinando acciones con otros <i>in situ</i> o a distancia, solicitando y prestando cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o emergentes.</p>
<p>E Tratar con respeto a subordinados superiores, colegas, clientes, personas con discapacidades, sin hacer distinciones de género, de clase social, de etnias u otras.</p>			
<h3>Selección de cómo evaluar</h3>			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS	
<p>Durante la actividad de taller, con la pauta de observación, el o la docente irá chequeando el cumplimiento del estándar solicitado para el proceso de hacer la cama, en cada uno de los grupos. En ese contexto va realizando evaluación formativa.</p>		<p>Pauta de observación.</p>	
<p>Los y las estudiantes rinden una prueba de conocimientos sobre los tipos de limpieza que son utilizados en una habitación de hotel.</p>		<p>Prueba de conocimientos sobre distintos aspectos de la tarea:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Limpieza diaria. › Limpieza a fondo. › Cobertura. › Limpieza <i>check out</i>. › Limpieza procedimientos especiales. 	

BIBLIOGRAFÍA

Baez, S. (1983). *Departamento de ama de llaves*. Ciudad de México: Compañía Editorial Continental, S.A.

Chon, K. S., Sparrowe, R. T. e Iribagorda, S. M. (2001). *Atención al cliente en hostelería*. Madrid: Paraninfo.

López, A. (1997). *La Gobernanta*. Madrid: Paraninfo.

Secretaría de Turismo. (1990). *Manual de operaciones hoteleras*. Ciudad de México: Limusa.

Simón, M.A. (2004). *Housekeeping Ama de Llaves*. Buenos Aires: Ediciones Turísticas

Toro, J. (1996). *Habitaciones*. Santiago de Chile: Imprenta Jarsa Impresiones.

Sitios web recomendados

Ehow (2014) *Responsabilidades del personal de limpieza del hotel*. Recuperado de: http://www.ehowenespanol.com/responsabilidades-del-personal-limpieza-del-hotel-lista_430686/

Ideas propias. (2014). *Limpieza de habitaciones y áreas de pisos*. Recuperado de http://www.ideaspropiaseditorial.com/documentos_web/documentos/978-84-96585-62-1.pdf

Consejo Federal de Educación (2014). *Marco de referencia para la formación de mucama*. Recuperado de: http://www.me.gov.ar/consejo/resoluciones/res11/149-11_11.pdf

HolidayInn. (2010). *Inspección de habitaciones*. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=_A184XGcAKQ

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo de 2015).