

ADMINISTRACION HOTELERA



Relator: Mauricio Araya N.

CONTENIDO



- MÓDULO 1: LA INDUSTRIA HOTELERA
- MÓDULO 2: DEPARTAMENTO OPERACIONAL DEL HOTEL. RECEPCIÓN
- MÓDULO 3: DEPARTAMENTO OPERACIONAL DEL HOTEL. RESTAURACIÓN Y COCINA
- MÓDULO 4: DEPARTAMENTOS OPERACIONALES DEL HOTEL. CONSEJERÍA, COMUNICACIONES Y PISOS
- MÓDULO 5: DEPARTAMENTOS DE STAFF DEL HOTEL

Módulo 4: Departamentos operacionales del hotel. Consejería, Comunicaciones y Pisos



- 4.1. Departamento de Conserjería
 - 4.1.1. Introducción
 - 4.1.2. Formas Impresas
 - 4.1.3. Materiales
 - 4.1.4. La Entrada del Huésped
 - 4.1.5. Cambio de Habitación
 - 4.1.6. Salida del Huésped
 - 4.1.7. Muestreo de Habitaciones
 - 4.1.8. Pendientes del turno
 - 4.1.9. Archivo del departamento
- 4.2. Departamento de Comunicaciones
 - 4.2.1. Introducción
 - 4.2.2. Formas Impresas
 - 4.2.3. Materiales
 - 4.2.4. Servicio de Comunicación al Huésped
- 4.3. Departamento de Pisos
 - 4.3.1. Introducción
 - 4.3.2. Formas Impresas
 - 4.3.3. Materiales
 - 4.3.4. Asignación de trabajo a las Camareras
 - 4.3.5. Carro de la Camareras
 - 4.3.6. Prioridades en la Limpieza
 - 4.3.7. Limpieza de Habitaciones según tipo
 - 4.3.8. Limpieza de las Áreas Publicas
 - 4.3.9. Programación, Supervisión, Reporte, Bloqueo y Desbloqueo de Habitaciones

4.1. Departamento de Conserjería



4.1.1. Introducción

a) Cuando un huésped llega al hotel, los empleados del departamento de bell boys son los primeros en atenderlo, y por lo tanto influyen en gran medida, pues son la primera imagen del servicio del hotel.

4.1. Departamento de Conserjería



4.1.1. Introducción

b) Cuando el huésped se va del hotel, los empleados de este departamento son los últimos en atenderlo y ejecutan una labor importante al evaluar si el cliente se va satisfecho de todos los servicios.

4.1. Departamento de Conserjería



4.1.2. Formas Impresas

Las formas que generalmente se utilizan en el departamento de bell boys son:

- a) Reporte del capitán de botones (bell boys).
- b) Reporte del botones (bell boys).
- c) Reporte del portero.
- d) Comprobantes de estacionamiento.
- e) Etiquetas para la guardería de equipaje (check room).
- f) Recibo para huéspedes.

4.1. Departamento de Conserjería



4.1.3. Materiales

- a) Escritorio de la capitanía de botones (bell boys).
- b) Carretillas.
- c) Teléfonos.
- d) Directorio telefónico.
- e) Libreta para pendientes.
- f) Libreta para anotar las asistencias del personal.
- g) Libreta para anotar teléfonos para el turismo.
- h) Mapa del hotel.
- i) Mapas de la ciudad, del estado y del país.
- j) Itinerarios de aviones, trenes y autobuses.

4.1. Departamento de Conserjería




4.1.3. Materiales

- l) Materiales para empacar.
- m) Sobres y papel para escribir.
- n) Cerillos.
- o) Engrapadora.
- p) Franelógrafos y letras de plástico.
- q) Notificaciones de eventos.
- r) Libreta para control de propinas.
- s) Libreta para control de envíos a habitaciones
- t) Calcomanías y etiquetas para maletas.
- u) Archivo.

4.1. Departamento de Conserjería

4.1.4. La Entrada del Huésped



1. El *botones* que acompañará al huésped a su habitación.

2. El *botones* verifica el número y llave de la habitación anotado en la tirilla.

3. El *botones* debe verificar si existe alguna correspondencia para el huésped.

4. Después de saludar al huésped, se le pedirá su equipaje, para ayudarlo.

5. El huésped sigue al *botones*, por lo que debe caminar a paso moderado.

4.1. Departamento de Conserjería

4.1.5. Cambio de Habitación

a) Nunca se deben hacer cambios sin orden de recepción.

b) Procurar no hacer cambios cuando el huésped no se encuentre presente.

c) Se debe solicitar a algún agente de seguridad del hotel acompañe al *botones*.

d) Si un cliente está cambiando el equipaje, se le debe ofrecer ayuda.

4.1. Departamento de Conserjería



4.1.6. Salida del Huésped

a) El capitán debe anotar en su reporte la salida.



b) Se deberá tocar la puerta.



c) Se le saluda y se le indica que se le ayudará con su equipaje.



d) Se debe revisar para cerciorarse de que el huésped no olvida nada.



e) Observar si existe algún desperfecto causado por el huésped.



f) Se deben apagar los aparatos que consuman energía eléctrica.



4.1. Departamento de Conserjería

4.1.6. Salida del Huésped

g) Se debe recoger la llave de la habitación.



h) Al salir, se debe cerrar la puerta.



i) Se debe anotar en su reporte el equipaje del mismo.



j) El *botones* deberá solicitar al huésped la *salida de caja*



k) Se debe acompañar al huésped hasta la puerta principal.



l) El capitán debe pasar la *salida de caja* y la llave al recepcionista



4.1. Departamento de Conserjería

4.1.7. Muestreo de Habitaciones

- a) Dejar la puerta abierta mientras se muestre la habitación.
- b) Mostrar al cliente todos los servicios
- c) Al salir, cerrar las cortinas y apagar la luz.
- d) Hay que evitar negociar precios con los clientes.
- e) Se le debe indicar que debe ir personalmente a recepción a registrarse.
- f) Entregar la llave al recepcionista e informar los comentarios del cliente.
- g) Reportarse de inmediato con el capitán de *botones*.

4.1. Departamento de Conserjería



4.1.8. Pendientes del turno

El tipo de pendientes que generalmente se escriben son los siguientes:

Equipaje que se debe recoger

Boletos por entregar

Propinas pendientes

Grupos por llegar

Recados específicos.

4.1. Departamento de Conserjería



4.1.9. Archivo del departamento

a) Reportes del capitán de *botones*.

b) Reporte del portero, *botones* y pajes.

c) Comprobante de artículos entregados en la guardería de equipaje.

d) Comprobante de autos entregados en el estacionamiento.

e) Libretas de pendientes (llenas).

J) Libretas de objetos enviados (llenas).

4.1. Departamento de Conserjería



4.1.9. Archivo del departamento

g) Memoranda recibidos de otros departamentos.

h) Copias de reportes de asistencia del personal.

i) Copias de requisiciones al almacén.

j) Copias de reportes de vehículos de transportación interna.

k) Copias de vales de gasolina.

l) Copias de solicitudes de reparación de vehículos.

m) Copia del programa de mantenimiento preventivo de vehículos.

4.2. Departamento de Comunicaciones



4.2.1. Introducción

El departamento de comunicación es de vital importancia en el funcionamiento de un hotel.

Influye notablemente en la opinión de los huéspedes respecto del servicio que se brinda.

4.2. Departamento de Comunicaciones



4.2.2. Formas Impresas

- a) Reporte diario de llamadas oficiales.
- b) Cargos por largas distancias.
- c) Forma de recado telefónico.
- d) Forma de llamadas para despertar.
- e) Reporte diario de llamadas internacionales.
- f) Reporte de asistencia del personal.
- g) Boleta para llamadas de larga distancia.

4.2. Departamento de Comunicaciones



4.2.3. Materiales

a) El conmutador:

b) Equipos Modernos de Comunicación:

- PMS (Property Management System)
- Fibra óptica
- Puertos
- Acceso a Internet

4.2. Departamento de Comunicaciones

4.2.4. Servicio de Comunicación al Huésped

a) Correo de voz.

b) Envío y recepción de faxes.

c) Transmisión de señales codificadas.

d) Telefonía inalámbrica.

e) Servicio de despertador.

f) Servicios de emergencia.

4.2. Departamento de Comunicaciones



4.2.4. Servicio de Comunicación al Huésped

g) Voceo.

h) Larga distancia internacional.

i) Revisión de su estado de cuenta.

j) Control de la temperatura de la habitación.

k) Información turística.

l) Acceso a Internet.

4.2. Departamento de Comunicaciones



4.2.4. Servicio de Comunicación al Huésped

a) Fraseología

1. Al contestar una llamada del exterior: ¡Buenos días, hotel..., la atiende (Lety)!
2. Al contestar llamadas internas: ¡Buenos días, operadora Lety a sus órdenes!
3. Cuando la extensión está ocupada: Señor, la extensión está ocupada: ¿gusta esperar?

4.2. Departamento de Comunicaciones



4.2.4. Servicio de Comunicación al Huésped

a) Fraseología

4. Cuando la extensión sigue ocupada. Señor, la extensión sigue ocupada: ¿desea seguir esperando?

5. Al comunicar al huésped. ¡Sí, señor, con gusto lo comunico!

6. Al no encontrar al huésped. Señor, la persona que usted busca no se encuentra en este momento: ¿desea usted dejar algún mensaje o volver a llamar?

4.2. Departamento de Comunicaciones



4.2.4. Servicio de Comunicación al Huésped

a) Fraseología

7. Cuando el huésped que solicitó la llamada de larga distancia no tiene crédito. Señor su habitación aparece sin crédito, ¿sería tan amable de depositar \$ pesos con el cajero de recepción?

8. Cuando el número solicitado no contesta. Señor, el número X no contesta ¿tiene usted algún otro número?

9. Al no contestar el número solicitado. Señor, nadie contesta en el número X, ¿desea intentar su llamada más tarde?

4.2. Departamento de Comunicaciones



4.2.4. Servicio de Comunicación al Huésped

a) Fraseología

10. Al recibir una llamada para despertar. Sí, señor, nosotros le hablaremos a las ocho de la mañana, habitación 20!.

11. Al despertar al huésped. Buenos días señor, son las ocho de la mañana; que tenga un buen día (se puede indicar la temperatura al exterior).

12. Al vocear: ¡Señor Luis Martínez, señor Luis Martínez! Favor de llamar a la extensión nueve. ¡Gracias!

4.2. Departamento de Comunicaciones



4.2.4. Servicio de Comunicación al Huésped

b) Costos y Cargos

En algunos hoteles que tienen computadora o tasador de llamadas, el costo y el cargo es determinado por la computadora. La operadora sólo tiene que enviar el cargo a la caja, de inmediato. En los sistemas más modernos, el cargo aparece automáticamente en la cuenta del huésped.

4.2. Departamento de Comunicaciones



4.2.4. Servicio de Comunicación al Huésped

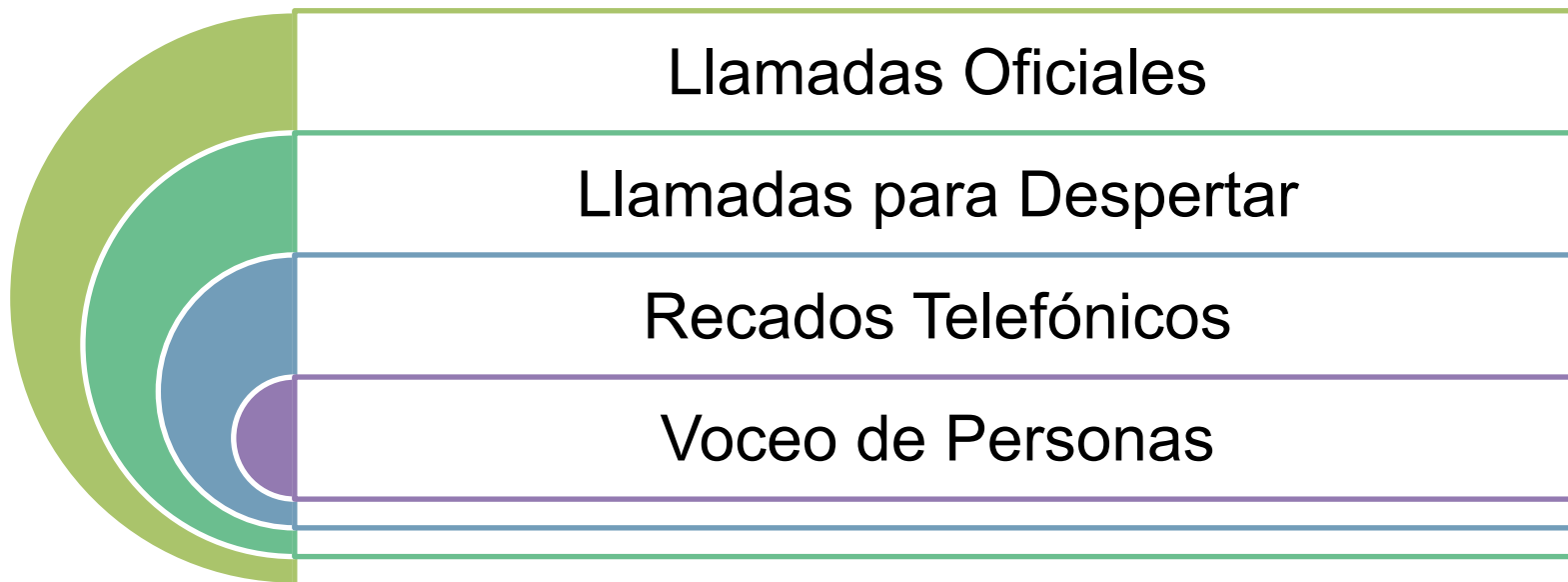
c) **Reporte diario de Llamadas de Larga Distancia internacional:**

Cuando el hotel tiene el sistema telefónico computarizado, al final del turno o del día de trabajo, la impresora elaborará este reporte, el cual es un resumen de todas las llamadas ordenadas de manera consecutiva, según el número de cargo emitido durante el turno.

4.2. Departamento de Comunicaciones

4.2.4. Servicio de Comunicación al Huésped

d) Tipo de Comunicaciones:



4.2. Departamento de Comunicaciones



4.2.4. Servicio de Comunicación al Huésped

d) Tipo de Comunicaciones:

- **Llamadas Oficiales:**

Este término se relaciona con el hecho de que algunos ejecutivos del hotel pueden realizar llamadas de larga distancia para tratar asuntos relativos a la operación del hotel (ventas, compras, recursos humanos, etcétera).

4.2. Departamento de Comunicaciones

4.2.4. Servicio de Comunicación al Huésped

d) Tipo de Comunicaciones:

- Llamadas para Despertar:

Citas importantes

Reuniones urgentes

Salida al aeropuerto.

4.2. Departamento de Comunicaciones

4.2.4. Servicio de Comunicación al Huésped

d) Tipo de Comunicaciones:

- Llamadas para Despertar:

La telefonista debe tomar los datos completos:

Número de habitación

Nombre

Hora para despertar.

4.2. Departamento de Comunicaciones



4.2.4. Servicio de Comunicación al Huésped

d) Tipo de Comunicaciones:

- **Voceo de Personas:**

Este servicio consiste en buscar a un huésped o a ejecutivos del hotel en las áreas públicas mediante el uso de un micrófono y bocinas.

4.2. Departamento de Comunicaciones



4.2.4. Servicio de Comunicación al Huésped

d) Tipo de Comunicaciones:

- **Recados Telefónicos:**

Al tomar un recado telefónico, la operadora deberá tomar el nombre de la persona que llamó, la hora, el teléfono y el lugar.

4.3. Departamento de Pisos



4.3.1. Introducción

Todos los departamentos contribuyen a la buena Organización del mismo con el fin de que ofrezca servicios de la mejor calidad posible.

Sin embargo, existe el departamento de Pisos, el cual influye notablemente en la opinión que el cliente tiene acerca del hotel.

4.3. Departamento de Pisos



4.3.2. Formas Impresas

- a) Reporte del ama de llaves.
- b) Reporte del camarista.
- c) Reporte de discrepancias.
- d) Inspección de habitaciones.
- e) Orden de reparación urgente.
- f) Vale a ropería.
- g) Conteo de ropa a camaristas.
- h) Reporte diario de costureras.

4.3. Departamento de Pisos



4.3.2. Formas Impresas

- i) Reporte de bajas y pérdidas.
- j) Lista de asistencia.
- k) Requisición al almacén.
- l) Solicitud de compra.
- m) Autorización de tiempo extra.
- n) Etiquetas para objetos olvidados.
- ñ) Inventarios.

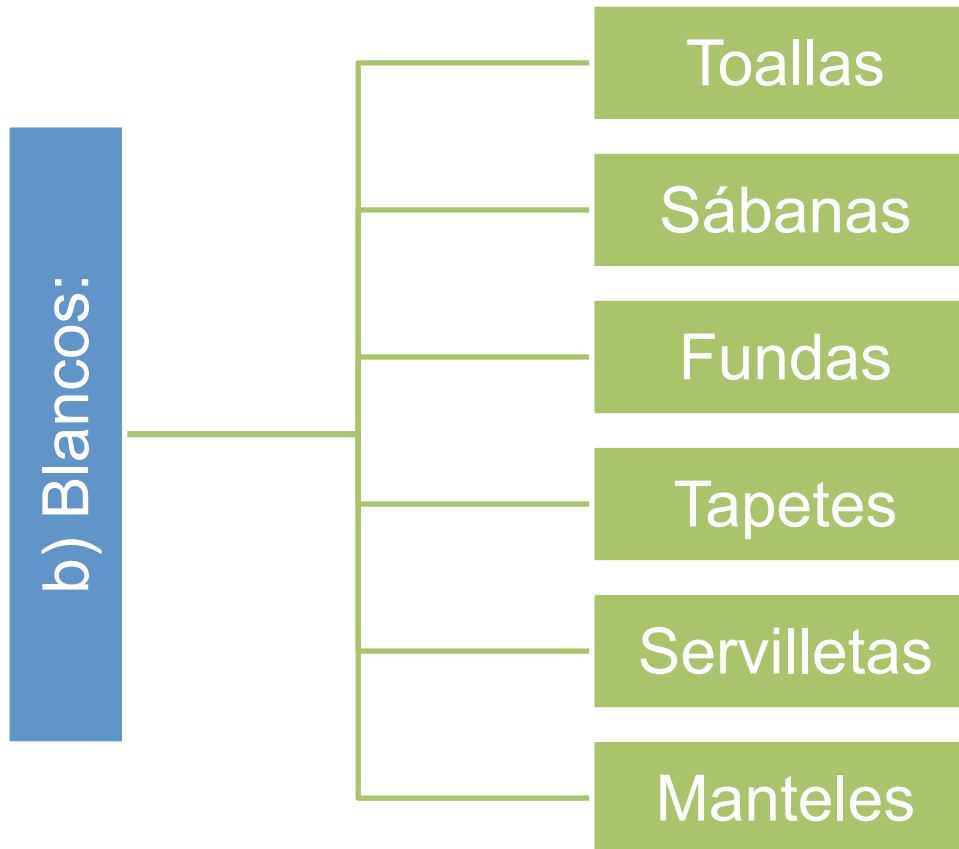
4.3. Departamento de Pisos

4.3.3. Materiales



4.3. Departamento de Pisos

4.3.3. Materiales



4.3. Departamento de Pisos

4.3.3. Materiales



- Escobas
- Trapeadores
- Cepillos
- Franelas
- Esponjas
- Fibras
- Recogedores
- Botes para basura
- Guantes.

4.3. Departamento de Pisos

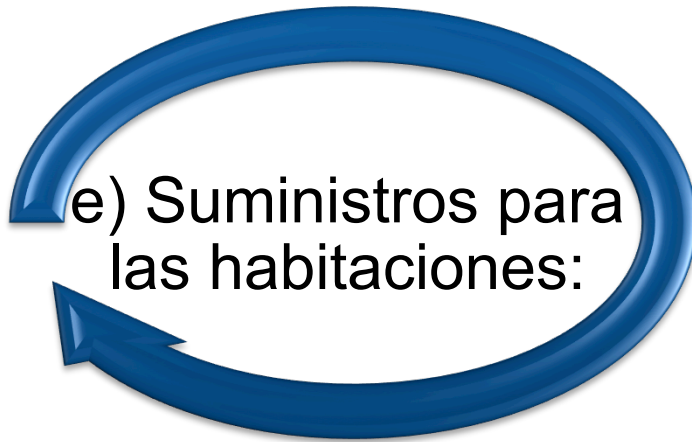
4.3.3. Materiales



- Detergentes
- Desengrasantes
- Jabón líquido
- Limpia vidrios
- Desinfectantes
- Desincrustantes
- Quita manchas
- Desmanchadores
- Sellador.

4.3. Departamento de Pisos

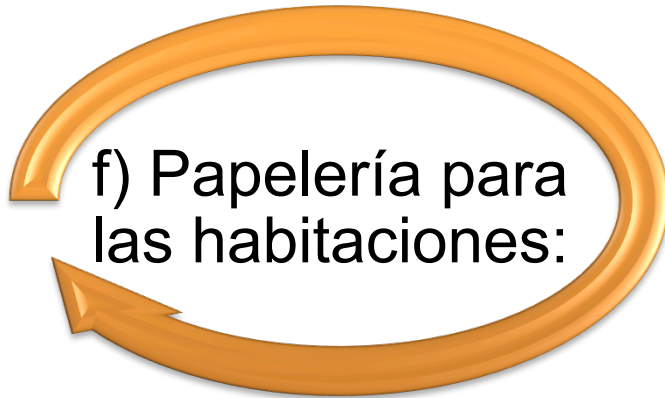
4.3.3. Materiales



- Ceniceros
- Limpiacalzado
- Lápices
- Ganchos
- Papel sanitario
- Tapetes de hule
- Jabón
- Cortinas de baño
- Bolsas de plástico
- Vasos
- Fósforos
- Bolsas para lavandería.

4.3. Departamento de Pisos

4.3.3. Materiales



- Sobres
- Papel para escribir
- Libreta para apuntes
- Letrero de "no molestar"
- Directorio de servicios
- Lista para lavandería
- Tarjetas postales.

4.3. Departamento de Pisos



4.3.4. Asignación de trabajo a las Camareras

El criterio general es el siguiente: la camarista trabaja ocho horas distribuidas de la siguiente manera:

- Media hora para arreglar el carrito y revisar qué habitaciones están bajo su responsabilidad.
- Media hora para ir a comer.
- Siete horas para realizar la limpieza de habitaciones (considerando 30 minutos para cada habitación, nos da un total de 14 habitaciones).

4.3. Departamento de Pisos



4.3.4. Asignación de trabajo a las Camareras

Reporte de Habitaciones:


HABITACIÓN	CLAVE	SIGNIFICADO
101	0-2	Ocupada por dos personas
102	0-1	Ocupada por una persona
103	N M	Tiene aviso "No molestar"
104	0-3 Cx	Ocupada por tres personas con cama extra
105	P	Habitación con pasador
106	O-ND	Ocupada, no durmió (camas tendidas)
107	F	Fuera de servicio por reparación
108	O-Cu	Ocupada con cuna
109	VL	Vacía y limpia
110	VS	Vacía y sucia (salida)
111	O-I S E	Ocupada, con poco equipaje o sin equipaje
112	O-N S	Ocupada, no desea servicio de limpieza

4.3. Departamento de Pisos

4.3.5. Carro de la Camareras

a) Antes de realizar la limpieza de las habitaciones:

Se recomienda tener una lista de suministros, productos y blancos que debe llevar la camarera:



Papel higiénico
Lápices
Vasos
Ceniceros
Fósforos.

4.3. Departamento de Pisos



4.3.5. Carro de la Camareras

b) Al ir a comer:

El carro debe guardarse en alguna estación de servicio o meterlo a una habitación vacía y sucia, por ningún motivo se debe dejar abandonado en el pasillo, ya que son frecuentes los robos de materiales.

4.3. Departamento de Pisos



4.3.5. Carro de la Camareras

c) Al terminar la limpieza de las habitaciones:

El carrito debe quedar guardado y limpio, con el fin de evitar robos.

Toda la ropa sucia se enviará a la ropería o lavandería de acuerdo con los procedimientos del hotel.

4.3. Departamento de Pisos

4.3.6. Prioridades en la Limpieza



- Habitaciones vacías y sucias.
- Habitaciones ocupadas que tienen preferencia.
- Habitaciones ocupadas cuyos huéspedes no desocuparán la habitación ese día.
- (Último) las habitaciones ocupadas cuyos huéspedes desocuparán en el día.

4.3. Departamento de Pisos

4.3.6. Prioridades en la Limpieza



- Habitaciones ocupadas con preferencia.
- Habitaciones ocupadas cuyos huéspedes no las desocupan ese día.
- Habitaciones vacías y sucias.
- Habitaciones ocupadas cuyos huéspedes desocuparán ese día.

4.3. Departamento de Pisos

4.3.7. Limpieza de Habitaciones según tipo

a) Limpieza de una Habitación vacía y sucia (salida)

- Tocar la puerta.
- Dejar la puerta abierta.
- Abrir las ventanas y cortinas para ventilar el cuarto.
- Apagar luces y aparatos.
- Contar la ropa

4.3. Departamento de Pisos

4.3.7. Limpieza de Habitaciones según tipo

a) Limpieza de una Habitación vacía y sucia (salida)

- Observar posibles daños.
- Revisar si hay objetos olvidados.
- Destender camas.
- Sacar la ropa sucia y meter la limpia.
- Sacar la basura.

4.3. Departamento de Pisos

4.3.7. Limpieza de Habitaciones según tipo

a) Limpieza de una Habitación vacía y sucia (salida)



- Limpiar el sanitario.
- Lavar los vasos y ceniceros.
- Lavar el lavado.
- Limpiar los espejos.
- Limpiar la zona de la tina o regadera.
- Poner los suministros del baño.
- Limpiar el piso.

4.3. Departamento de Pisos

4.3.7. Limpieza de Habitaciones según tipo

a) Limpieza de una Habitación vacía y sucia (salida)



- Tender camas.
- Barrer la terraza.
- Limpiar los vidrios.
- Sacudir el cuarto.
- Colocar los suministros.
- Aspirar la alfombra.
- Acomodar los muebles.
- Cerrar las ventanas y cortinas.
- Colocar aromatizante.
- Revisión final.
- Pasar de "sucia" a "limpia".

4.3. Departamento de Pisos



4.3.7. Limpieza de Habitaciones según tipo

b) Limpieza de una Habitación ocupada

Algunas recomendaciones importantes:

- Se debe procurar que no se encuentre el huésped.
- Si llegara el huésped, tenemos dos opciones:

a) Si la camarera lo ha visto antes, debe pedir su autorización o volver más tarde.

b) Si la camarista no ha visto anteriormente debe pedir que le muestre la llave.

4.3. Departamento de Pisos

4.3.7. Limpieza de Habitaciones según tipo

b) Limpieza de una Habitación ocupada

La ropa tirada se debe acomodar en una silla.

Los periódicos se deben colocar sobre la cómoda o el buró

Antes de tirar la basura se debe revisar el contenido.

No se debe enviar a la lavandería ropa de huéspedes sin la lista.

No se deben tocar joyas, valores ni dinero.

Se debe reportar a los huéspedes indecentes.

4.3. Departamento de Pisos



4.3.7. Limpieza de Habitaciones según tipo

b) Limpieza de una Habitación ocupada

Reportar a los huéspedes que no llegaron a dormir.



Reportar habitaciones con letrero de "No molestar" a la 1 p.m.



Reportar el exceso de personas en la habitación.



Reportar a los huéspedes que cocinan en las habitaciones.



Reportar a los huéspedes que no quieren el servicio de la camarera.



Reportar la presencia de animales domésticos en las habitaciones.



4.3. Departamento de Pisos

4.3.7. Limpieza de Habitaciones según tipo

c) Limpieza de una Habitación que no se ocupó:

- Ventilar la habitación.
- Barrer.
- Sacudir.
- Trapear o aspirar el piso.
- Lavar el sanitario o cambiarle el agua.
- Regar las plantas.

4.3. Departamento de Pisos

4.3.7. Limpieza de Habitaciones según tipo

c) Limpieza de una Habitación que no se ocupó:

- Limpiar las terrazas.
- Limpiar o lavar los vidrios.
- Revisar los suministros del cuarto.
- Revisar el mantenimiento del cuarto.
- Cambiar el estatus del cuarto a "listo".

4.3. Departamento de Pisos

4.3.8. Limpieza de las Áreas Públicas



- Preparar los materiales.
- Preparar el área
- Colocar letrero correspondiente.
- Barrer.
- Sacar la basura.
- Sacudir.
- Lavar los espejos.
- Lavar los acrílicos.
- Lavar los mingitorios.

4.3. Departamento de Pisos

4.3.8. Limpieza de las Áreas Públicas



- Lavar los sanitarios.
- Lavar los lavados.
- Colocar los suministros.
- Limpiar el piso.
- Dejar secar el piso y los muebles
- Revisar luces y extractores de aire.
- Abrir el área.
- Hacer revisiones durante el turno.

4.3. Departamento de Pisos

4.3.8. Limpieza de las Áreas Publicas

b) Limpieza de los Pasillos:

Limpiar los
ceniceros.

Regar las
plantas.

Barrer.

Sacudir.

Trapear.

Arreglar los
muebles.

4.3. Departamento de Pisos

4.3.8. Limpieza de las Áreas Publicas

c) Limpieza de las Oficinas:

Sacar los
vasos, tazas y
botellas.

Limpiar los
ceniceros.

Sacar la
basura.

Barrer.

Sacudir.

Trapear (o
aspirar).

Acomodar
los
muebles.

4.3. Departamento de Pisos

4.3.8. Limpieza de las Áreas Publicas

d) Limpieza del Lobby:

Limpiar
ceniceros.

Barrer.

Sacudir.

Limpiar vidrios
y espejos.

Trapear o
aspirar.

Acomodar los
muebles.

4.3. Departamento de Pisos

4.3.8. Limpieza de las Áreas Publicas

e) Mantenimiento de los Pisos Duros (MÁRMOL, GRANITO, VITRO-PISO, MOSAICO).

Lavar.

Pulir.

Sellar.

Encerar.

Abrillantar.

4.3. Departamento de Pisos

4.3.9. Programación, Supervisión, Reporte, Bloqueo y Desbloqueo de Habitaciones

a) Programación de limpieza de Habitaciones:

- Reunión de jefes de departamento para seleccionar las áreas y responsables.
- Cada jefe de departamento debe elaborar un programa de limpieza.
- Debe incluir áreas u objetos que se limpie diariamente y cada 7, 10, 15 ó 30 días
- El programa deberá presentarse al gerente, con la firma del jefe de departamento.
- El gerente deberá realizar inspecciones periódicas para supervisar el programa.

4.3. Departamento de Pisos



4.3.9. Programación, Supervisión, Reporte, Bloqueo y Desbloqueo de Habitaciones

b) Supervisión de limpieza de Habitaciones:

TIPO DE SUPERVISIÓN	PERIODICIDAD	PERSONA QUE LA REALIZA	ASPECTOS A SUPERVISAR	TÉCNICAS PARA LA SUPERVISIÓN
Ama de llaves	Diariamente	La supervisora de ama de llaves y el ama de llaves	1) Limpieza 2) Suministros 3) Mantenimiento	1) Siguiendo su listado. 2) En círculo (de izq. a derecha)
Mantenimiento	Semanal o quincenal	Operador de cuartos de mantenimiento	Mantenimiento	Un listado
Ejecutiva	Inesperada	Gte. div. habitaciones Subgerente Gte. gral. Ejecutivo de guardia	1) Limpieza 2) Suministros 3) Mantenimiento	Siguiendo un listado

4.3. Departamento de Pisos



4.3.9. Programación, Supervisión, Reporte, Bloqueo y Desbloqueo de Habitaciones

c) Bloqueo de Habitaciones:

- El ama de llaves o la supervisora avise a recepción para que bloqueen el cuarto.
- El recepcionista anota la fecha del bloqueo y la fecha aproximada en que la habitación estará lista.
- Se notifique también a la camarista.

4.3. Departamento de Pisos

4.3.9. Programación, Supervisión, Reporte, Bloqueo y Desbloqueo de Habitaciones

d) Desbloqueo de Habitaciones:

- Mantenimiento debe reportar la terminación del trabajo.
- El jefe de mantenimiento debe revisar el trabajo.
- Se debe reportar al departamento de ama de llaves.
- El ama de llaves debe enviar una supervisora.
- La supervisora debe avisar a la camarera.
- Reportar al ama de llaves poner como vacía y limpia.

4.3. Departamento de Pisos



4.3.9. Programación, Supervisión, Reporte, Bloqueo y Desbloqueo de Habitaciones

e) Reporte de Ama de Llaves:

Debe elaborar un reporte en el que se detalla el estado de cada habitación.

Este reporte se debe realizar dos, tres o cuatro veces al día, dependiendo del tipo de hotel, y generalmente se elabora en original y tres copias.

4.3. Departamento de Pisos

4.3.9. Programación, Supervisión, Reporte, Bloqueo y Desbloqueo de Habitaciones

e) Reporte de Ama de Llaves:

Se envía a:

