

*Departamento de Capacitación y
Formación Profesional*

*Servicio de Pisos -
Mucamas
(Nivel Operativo)*

*Centro
Ciudad de Buenos Aires
Cuyo
Litoral
Noroeste
Patagonia
Provincia de Buenos Aires*



Federación Empresaria
Hotelerá Gastronómíca
de la Repúblíca Argentina



Nombre del curso - Nivel

Servicio de Pisos – Mucamas - Nivel Operativo

Carga horaria

Ocho horas.

Capacitador/es

Mg. Giselle Di Nardo

Fundamentación

El turismo es una actividad económica que crece día a día en nuestro país, impactando positivamente en el crecimiento hotelero, lo que lleva a la necesidad de tener personal formado y capacitado para poder atender y satisfacer las necesidades y expectativas de los huéspedes que se alojan en un Hotel. Gran parte de esta satisfacción depende del esfuerzo que realiza cada empleado desde el rol que ocupa en un establecimiento hotelero, entre ellos se encuentra la mucama quien cumple una función imprescindible, ya que su trabajo permite ofrecerle al huésped una habitación en excelentes condiciones de limpieza para que pueda descansar y sentirse cómodo.

Perfil del asistente del curso

Esta capacitación está dirigida a todas aquellas personas que trabajan en el sector de Ama de Llaves de un establecimiento hotelero en las posiciones de mucamas, áreas públicas, asistentes de pisos y afines, interesadas en incorporar técnicas y herramientas que le permitan desempeñarse de manera eficiente en su rol.

Propósitos

Que los participantes, al finalizar el curso logren:

- Comprender la función del Departamento de Ama de Llaves y en particular de la mucama, dentro del Hotel.
- Incorporar nuevas herramientas y técnicas de limpieza en su labor diaria.
- Conocer los distintos procedimientos de limpieza y la documentación que se utiliza en el área.
- Administrar y ordenar sus tareas diarias, logrando autonomía en su puesto de trabajo.

Contenidos

Módulo 1: El Departamento de Ama de Llaves y el rol profesional de la mucama.

- Funciones, objetivos y áreas de incumbencia.
- La importancia del puesto de mucama. Tareas, funciones y objetivo del rol.
- La importancia del saber comunicar.
- Imagen Personal. Lenguaje corporal.
- Buenas prácticas del trato con el huésped.
- Glosario.

Módulo 2: La Organización del trabajo.

- Turnos de trabajo y tareas por turno.
- Comienzo y cierre de turno. Pase de novedades.
- Armado del carro.
- Uso del reporte y otras planillas del sector.
- Nomenclaturas, lectura del reporte.
- Uso del Office. Reposición.
- Preparación y uso del carro.
- Elementos de soporte.
- Uso y cuidado de los productos químicos.

Módulo 3: La operación del sector de pisos.

- Limpieza de habitaciones. Orden de prioridades.
- Buenas Prácticas de limpieza.
- Cuidados posturales.
- Servicio de Apertura.
- Relación con mantenimiento (reporte de reparaciones).
- Lost & Found (Objetos perdidos).
- Cuidados de las pertenencias del huésped.
- Relación con el huésped.
- Cuidado en la habitación.



Propuesta metodológica

Los contenidos se desarrollarán en un marco teórico con actividades prácticas. El capacitador utilizará distintos recursos didácticos (power point, videos, actividades prácticas en habitaciones) para poder transmitir sus conocimientos de la forma más efectiva a los participantes.

Recursos para la práctica

- Habitación con cama desmantelada.
- 1 o 2 juegos de sábanas para el armado de la cama.
- 1 juego de toallón y toalla.
- Carro con los elementos y productos de limpieza.

Recursos didácticos

- Proyector
- Pc
- Pantalla
- Audio
- Pizarra
- Marcadores

Régimen de asistencia

El asistente deberá cumplir con el 75 % de asistencia para mantener su condición regular y obtener de esa manera el certificado correspondiente.

Bibliografía

- Simón, Miguel Ángel. *“Housekeeping. Ama de llaves”*. Ediciones Turísticas.
- Olmo Garre, Maria José. *“Departamento de la Gobernanta de Hotel. Sistemas y Procesos”*. Editorial Síntesis.
- López Collado, Asunción. *“La Gobernanta, manual de Hotelería”*. Paraninfo. España.



Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina
Departamento de Capacitación y Formación Profesional

- Navarro Ureña, Antonio. “Manual para regiduría de pisos”. Paraninfo. España.

