

GLACIER CANYON LODGE MANUAL DE ENTRENAMIENTO

Bienvenido al Departamento de Housekeeping del Glacier Canyon Lodge. Nuestro objetivo en Glacier Canyon Lodge es proporcionar la mejor experiencia posible a nuestros huéspedes. Como empleado de Glacier Canyon Lodge, es su responsabilidad proporcionar el mejor servicio posible a todos nuestros huéspedes. Para ello, se espera de nuestros empleados que muestren una actitud amable, profesional y servicial hacia nuestros huéspedes, compañeros de trabajo y directivos. Cuando se reúna o hable con nuestros huéspedes o compañeros de equipo, sea educado y sonría siempre.

Glacier Canyon Lodge es una propiedad orientada a la familia y es extremadamente importante mantener una apariencia profesional durante el día. Cuando se presente a trabajar, asegúrese de estar limpio, bien peinado y con el uniforme adecuado. Su ropa debe estar limpia, sin arrugas y en buenas condiciones. Esto significa que su uniforme debe estar planchado si es necesario y no debe tener desgarros, agujeros, manchas en la camisa o los pantalones. Si no llevas el uniforme adecuado o si parece que has dormido con la ropa puesta, se te enviará a casa y se reflejará negativamente en tu registro de asistencia.

Mantener una actitud profesional es tan importante como parecer profesional. Cuando trabaje en los pisos, ya sea en las habitaciones de los huéspedes, en los closets, en los pasillos o en cualquier otro lugar de la propiedad, recuerde que los huéspedes y otros compañeros de trabajo pueden oír sus conversaciones. Esto significa que debe mantener un nivel de voz bajo en todo momento. Maldecir en cualquier idioma, así como hablar de forma inapropiada y poco profesional, no será tolerado y dará lugar a una sanción inmediata o incluso al despido. Recuerde que muchos de nuestros clientes también hablan otros idiomas y pueden entender lo que dice.

Recuerde que su aspecto y comportamiento se reflejan directamente en usted y Glacier Canyon Lodge.

Guía de referencia rápida del Servicio de Atención al Cliente

Preguntas claves a considerar:

Quien es el cliente?

El cliente (o, en nuestro caso, el huésped) puede ser cualquier persona de cualquier condición social; sin embargo, es importante recordar lo siguiente: El cliente es el negocio. Sin clientes, nosotros, como empresa, dejaríamos de existir.

Que es servicio al cliente?

El servicio al cliente es la capacidad de una organización para satisfacer los deseos y necesidades de sus clientes. Un excelente servicio al cliente implica superar constante y sistemáticamente esas necesidades y expectativas.

Cual es mi rol como miembro del equipo de Wilderness Territory?

En pocas palabras, su objetivo debe ser ofrecer un excelente servicio de atención al cliente a todos los clientes que entren por la puerta o llamen por teléfono, sin excepción.

Técnicas o consejos clave para superar las expectativas:

Se entusiasta – *El nivel de entusiasmo que demuestre se corresponde directamente con el nivel de servicio que preste. Recuerde sonreír y saludar a todos los clientes que encuentre. Sobre todo, no olvide ser cortés (por favor, gracias, de nada...).*

Se empatico – *A menudo, lo único que busca un huésped disgustado es una disculpa sincera y sentida. Ofrezca una disculpa sincera. Demuestre a los huéspedes que el servicio es el objetivo de nuestro equipo y asegúreles que sus preocupaciones serán atendidas.*

Se Resiliente – *Llegará un momento en que se enfrentará a una situación (personal o profesional) que puede desviar su atención o desanimarle. Recuerde: no es culpa de los huéspedes. Se merecen lo mejor que puedas ofrecerles en tu mejor día de cada día.*

Preste atención a la apariencia, el tono de voz y el lenguaje corporal:– *La percepción lo es todo. Si se le percibe poco preparado y poco dispuesto a superar las expectativas, ya habrá fracasado en su objetivo. Puede que actúe como si estuviera realmente interesado en los comentarios o preocupaciones de un huésped, pero su lenguaje corporal o sus palabras pueden traicionarle en ese sentido. Fingir no es una opción. Los invitados siempre captarán los matices de su discurso, postura y movimientos corporales. La única forma de demostrar al huésped que estás interesado, motivado, dispuesto a ayudar, entusiasmado por estar allí y preparado para superar sus expectativas es ser realmente todo eso.*

Se proactivo - *Siempre que sea posible, anticipéase a las necesidades de los huéspedes.*

Sea amable. Pregunte si puede ser de ayuda. Haga preguntas sonrientes y no tema entablar conversación con un invitado. Deje que brille su personalidad. Tenga confianza en sí mismo.

Frases a evitar en el servicio al cliente:

“No se...” – Esta frase es totalmente inútil. Sustitúyala: "Buena pregunta. Déjame que lo averigüe por ti». Encuentre la respuesta. Marque el «0» y hable con el Servicio de Atención al Cliente si es necesario, pero no deje colgado al cliente.

“Ya está...” y «Ya lo creo...” – No son sustitutos de «Gracias» y «De nada». Emplee la cortesía común.

“No...” – Si se deja solo como respuesta a una pregunta de un cliente, se produce un desastre para los niveles de servicio reales y percibidos. Sustitúyalo «Desgraciadamente, no podemos...». Discúlpese por no poder satisfacer la petición y hágalo en serio.

“En un momento...” – A menos que literalmente sólo vaya a ser un segundo, sustitúyalo por: «En un momento...» No olvides mantener al invitado al corriente de tus progresos. Si sabe que la situación va a requerir mucho tiempo, informe al cliente de que se pondrá en contacto con él cuando tenga la respuesta. Cúmplalo.

Acciones claves a evitar en la atención al cliente:

***No anteponga el papeleo ante los huéspedes**– con la excepción obvia de las situaciones de emergencia, los clientes siempre son lo primero.*

***No apresure a los huéspedes** – La verdadera excelencia en el servicio exige tomarse el tiempo necesario para conocer las necesidades del cliente y determinar las medidas adecuadas. Además de crear tensión y frustración en el cliente, las prisas limitan enormemente la capacidad de conocer sus necesidades y, por tanto, de ofrecer un servicio excelente.*

***No esté demasiado ocupado para ser amable**– Todo el mundo está ocupado. Usted no es la excepción. Adáptese al cliente. No haga que el cliente se adapte a usted.*

***No use los elevadores si no es necesario**- Nuestros huéspedes tienen equipaje y familiares que transportar, haga lo posible por no utilizar los ascensores que se encuentran en las zonas de huéspedes. Nuestra prioridad es asegurarnos de que estén limpios y sin olores para una experiencia más agradable. Además, por favor, sujete las puertas para que los huéspedes puedan entrar o salir.*

GLACIER CANYON LODGE HOUSEKEEPING

POLITICAS GENERALES Y PROCEDIMIENTOS

- **Horario**

Los horarios de la semana siguiente se publican en el exterior de la oficina de housekeeping todos los viernes antes de las 16.00 horas. Es tu responsabilidad conocer tu horario. Si usted está agendado y no puede trabajar un turno es su responsabilidad encontrar a alguien para trabajar ese turno por usted.

- **Asistencia**

Es requerido que usted trabaje cuando este en horario, asi tambien que llegue puntual a su turno. Si no puede cumplir con su jornada, debe notificarlo al Gerente o Supervisor al menos 1 hora antes del comienzo de su turno. Llame a la oficina de housekeeping al (608)253-9729 ext. 8006, no deje mensajes, debe hablar con el Gerente o el Supervisor para confirmar la ausencia/tarde. Si nadie contesta al teléfono, siga llamando hasta que alguien conteste. El Director o Supervisor está en la oficina a las 8:00 a.m. todos los días. Está permitido marcar hasta 5 minutos antes. **Sin embargo, no es aceptable llegar tarde (más de 5 minutos).** Si usted sabe que va a llegar tarde debe llamar. No call, no show, llegar tarde, marcar antes de tiempo y no marcar a tiempo después de completar un turno programado dará lugar a la documentación que conduce a la terminación a discreción del gerente.

- **Tiempo libre requerido**

Para solicitar tiempo libre será necesario presentar una solicitud de tiempo libre en Dayforce o en la aplicación Dayforce. Las solicitudes de tiempo libre deben realizarse con un mínimo de 2 semanas de antelación a la fecha solicitada. La solicitud debe ser aprobada por la Dirección.

- **Uniforme**

El uniforme adecuado consiste en una túnica/camisa abotonada/smock/polo, pantalones negros o de color caqui, pantalones cortos o capris, nametag con el nombre y calzado cómodo y en buen estado. No se permite el uso de pantalones cortos, vaqueros o pantalones cargo con grandes bolsillos laterales. No se permiten zapatos abiertos, ni sandalias. El nametag debe ser visible. Las chaquetas ligeras de Wilderness Housekeeping pueden vestirse mientras trabaja. Todas las mochilas, bolsos, sombreros, bolsas de almuerzo y chaquetas que no sean de Wilderness deben dejarse en los casilleros. El incumplimiento de la política de uniformes se considera una violación de la política y dará lugar a la documentación que conduce a la terminación.

- **Vehiculos/Bicicletas**

Todos los vehículos/bicicletas de los empleados deben parquearse en la zona designada por Recursos Humanos. Los empleados no están autorizados a volver a su vehículo hasta el final de su turno a menos que lo apruebe la Dirección o el Supervisor.

- **Llaves**

Es obligatorio que firme la entrada/salida de todas y cada una de las llaves de housekeeping que se le asignen para ese día. El incumplimiento de las políticas de manejo de llaves se considera una violación de la política y dará lugar a la documentación que conduce a la terminación.

- **Celulares/Ipod/MP3**

No se debe utilizar telefonos móviles/ipod/dispositivos mp3 mientras se trabaja, el uso de estos dispositivos electrónicos (incluidos los auriculares/audifonos) mientras se trabaja dará lugar a la documentación conducente al despido.

- **Tips**

Los huéspedes dejarán de vez en cuando una propina en la habitación para el personal de limpieza, esta propina es propiedad exclusiva de los housekeepers y suele ser en efectivo. Las propinas no están garantizadas y la búsqueda de propinas no está permitida por ningún miembro del personal. Las propinas sólo se encontrarán y cobrarán cuando el housekeeper termine cada habitación. El incumplimiento de esta norma conllevará el despido del empleado.

- **Break**

Todos los empleados de limpieza tienen derecho a un break de 1 a 20 minutos por turno. La hora de break será a las 10:30 para primer turno. A los empleados que trabajen en segundo turno se les asignará un descanso por parte de su equipo directivo. Aquellos que tomen su descanso fuera de los 20 minutos asignados (sin aprobación) estarán sujetos a la documentación que conduce a la terminación.

GLACIER CANYON LODGE HOUSEKEEPING

QUIMICOS DE LIMPIEZA

	ECOLAB RAPID-DESINFECTANTE MULTI SUPERFICIES
	PARA LA LIMPIEZA DE ENCIMERAS, ELECTRODOMÉSTICOS, MUEBLES, CRISTALES, ACCESORIOS Y CUBOS DE BASURA.
	NO ESTÁ DESTINADO A LA LIMPIEZA DEL BAÑO.
	SE REQUIERE EL USO DE GANTES PARA LIMPIAR LAS SUPERFICIES DESPUÉS DE ROCIAR EL PRODUCTO
	ROCÍE DIRECTAMENTE EL DESINFECTANTE MULTISUPERFICIES ECOLAB RAPID EN LAS SUPERFICIES PARA UNA MEJOR COBERTURA
TIEMPO DE PERMANENCIA NECESARIO PARA UNA LIMPIEZA ADECUADA DE TODAS LAS SUPERFICIES (5 MINUTOS)	
	ECOLAB SCRUB FREE
	LIMPIADOR Y DESINFECTANTE DE BAÑOS
	PARA LA LIMPIEZA DE BAÑO, INCLUYENDO DUCHA/BAÑERA, AZULEJOS, INODORO, MOSTRADOR, TACHOS DE BASURA.
	NO ESTÁ DESTINADO A LA LIMPIEZA EN HABITACIONES FUERA DE LA ZONA DEL BAÑO, ESPEJOS, ELECTRODOMÉSTICOS, MUEBLES, CRISTALES O ACCESORIOS.
	EL USO DE GANTES ES REQUERIDO PARA LIMPIAR LAS SUPERFICIES DESPUÉS DE
ROCÍE DIRECTAMENTE EL LIMPIADOR Y DESINFECTANTE PARA BAÑOS ECOLAB RAPID ECOLAB SCRUB FREE PARA UNA MEJOR COBERTURA.	
TIEMPO DE PERMANENCIA NECESARIO PARA UNA LIMPIEZA ADECUADA DE TODAS LAS SUPERFICIES (5 MINUTOS)	



ECOLAB BIO-ENZYMATIC ELIMINADOR DE OLORES

PARA USO COMO AMBIENTADOR EN HABITACIONES. PUEDE PULVERIZARSE SOBRE ALFOMBRAS Y MUEBLES.

NO DEBE UTILIZARSE COMO LIMPIADOR DE NINGUNA SUPERFICIE.

EFICAZ CUANDO SE PULVERIZA SOBRE LAS ALFOMBRAS ANTES DE PASAR EL ASPIRADOR.

ROCÍE ECOLAB BIO-ENZYMATIC ROOM REFRESHER PARA MEJOR COBERTURA.

NO REQUIERE TIEMPO DE ESPERA



ECOLAB NO-RINSE ALKALINE LIMPIEZA DE SUELOS

PARA SU USO EN LA LIMPIEZA DE TODAS LAS SUPERFICIES DE BALDOSAS Y ALFOMBRAS EN OPERACIONES DOMÉSTICAS.

NO ESTÁ DISEÑADO PARA SU USO COMO LIMPIADOR DE CUALQUIER SUPERFICIE QUE NO SEA SUELOS

EFICAZ CUANDO SE APLICA DESPUÉS DE BARRER EL SUELO.

SE DISTRIBUYE DESDE EL DISPENSADOR DE QUÍMICOS

NO REQUIERE TIEMPO DE ESPERA, SE APLICA CON EL TRAPEADOR

GLACIER CANYON LODGE HOUSEKEEPING

LINEA DE TIEMPO

- Los housekeeper empiezan a trabajar **PRONTO** a las **9:00 a.m.**
- **9:00 a.m. a 10:00 a.m., Los housekeepers haran lo siguiente:**
 - Breve reunión previa al turno con los encargados o supervisores de limpieza.
 - Recibir las tabletas, llaves y clipboards asignados. Firmar las llaves y las tablets en los registros después de recibirlas.
 - Coja una basqueta blanca con los productos químicos de limpieza (desinfectante para múltiples superficies, limpiador de baños, ambientador), escobilla de inodoro y guantes. Lleve una bolsa con trapos de limpieza azules y verdes (azul para superficies, verde para cristales).
 - Coja la aspiradora
 - Después de la reunión de la mañana, diríjase a los armarios de almacenamiento asignados para coger el carro de limpieza. Limpiar la basura o toallas sucias en el camino al armario de almacenamiento asignado.

Cuidado de la Aspiradora:

- 1.) Asegúrese de que el aspirador funciona correctamente y tiene una buena succión
 - 2.) Revise la bolsa de la aspiradora, cámbiela cuando esté llena
 - 3.) Revise el cepillo, limpie los pelos o hilos
 - 4.) Lleve cualquier aspiradora rota a la Oficina de Limpieza para su reparación y recoja una aspiradora que funcione si es necesario
- Mientras esté en el closet, un housekeeper debe llenar el carro de limpieza con los suministros apropiados y el otro housekeeper debe limpiar/organizar el closet rompiendo las cajas vacías y sacando la basura y las sabanas

Stock de la basqueta:

- 1.) Papel higienico, pañuelos facials
- 2.) SOS & Papel Aluminio
- 3.) Cascade detergente para lavar los platos, Joy liquid dish soap
(Productos de la basqueta)
- 4.) Jabón en barra, champú y loción
- 5.) Café regular, descafeinado. Café y max pax
- 6.) Cubeta para el hielo, bolsa pequena y mediana de basura
(**Productos quimicos**)
- 7.) Cepillo para el inodoro
- 10.) Magic erasers y cepillo para limpiar cafetera
- 11.) Productos quimicos Ecolab (Multi-surface, Bathroom, Air Freshener)

Reglas de los Carros:

- Todos los carros de la limpieza deben estar en el lado del aparcamiento del pasillo
- **Los carros azules deben ser movidos por dos housekeepers a la vez, nunca por una sola.**
- No debe haber comida ni refrescos en el carro a la vista del huésped.
- Todos los suministros deben estar limpios y en su lugar.
- El portapapeles de limpieza debe estar colocado en la parte superior y a la vista, con una tableta dentro de la habitación.
- Nunca deje la llave maestra de limpieza en el carro, debe estar pegada al líder en todo momento.
- Diríjase a la sección asignada y comience a limpiar las unidades asignadas.

• 9:00 a.m. hasta su finalizacion:

- Comience limpiando las habitaciones “**ASAP**” y “**VIP**” si están disponibles para limpiar. Si estas habitaciones aún están ocupadas, limpie los pasillos hasta que la habitacion **ASAP** o **VIP** estén disponible. Es posible que su equipo directivo tenga proyectos para que usted trabaje en ellos.
- La hora de salida (checkout) es a las 11:00 a.m., proceda a buscar las unidades vacantes y comience a limpiar. Si no hay habitaciones disponibles para empezar a limpiar busque algo para limpiar o ayude a otro grupo. Si tiene tiempo para apoyar, tiene tiempo para limpiar
- Después de las 11:00 a.m., concéntrese en limpiar todas las habitaciones de **Checkout** o las **habitaciones Vacantes** Sucias hasta que todas estén terminadas
- Una vez finalizadas los **checkouts** y las habitaciones vacías sucias-

- Guarde todo en el almacén asignado. Todos los carros grises deben devolverse al armario del que salieron. Asegúrese de limpiar y organizar tu trastero y carrito. Lleve su carrito de productos químicos, toda la ropa sucia, junto con tu carro azul a lavandería. Lleve también toda la basura al contenedor adecuado y devuelva la aspiradora a la zona designada (lleve las aspiradoras rotas a la oficina de limpieza).
 - Vaya directamente a la Oficina de Limpieza para entregar su basqueta, tablet y llave. Proceda a ayudar a otros grupos si así se lo indican los Jefes, Supervisores o Inspectores de Limpieza.
- **Cuando haya terminado, pida permiso a su Jefe o Supervisor para marcar e irse a casa.**

GLACIER CANYON LODGE GUIA DE LIMPIEZA

Antes de entrar en una habitación de invitados, toque al menos tres veces con la mano cerrada. Si no hay respuesta, debe anunciar claramente «HOUSEKEEPING» antes de entrar en la habitación de invitados.

Sin embargo, si el huésped contesta, debe responder de las siguientes maneras para una habitación de Checkout o de Stayover.

- **Procedimiento para ingresar a las unidades Condo.**

- **Habitaciones de checkout**

- 1.) Si una unidad checkout esta ocupada antes de las 11:00 a.m., **no llame a la puerta y diríjase a la siguiente habitacion que marca su tabla de limpieza**
- 2.) Si la habitación es un **checkout** y usted ha llamado a la puerta antes de la hora de salida 11:00 a.m., y la habitación sigue ocupada, pida disculpas al huésped por haberle molestado y márchese.
- 3.) Si la habitación es un **checkout** y usted llama a la puerta después de las 11:00 a.m. y la habitación sigue ocupada, pida disculpas al huésped y retírese. Notifique a su inspector que la habitación sigue ocupada.
- 4.) Si la habitación sigue ocupada después de las 12:00 p.m., el Inspector debe notificar inmediatamente a los Supervisores o Gerentes.
- 5.) Si la habitación es un **Checkout** y esta ocupada después de las 12:00 p.m., notifique a su Inspector y ellos comprobarán el estado de la habitación
 - a.) Si la habitación sigue siendo un **Checkout**, proceda a limpiar la habitación si no hay pertenencias personales del hoesped.
 - b.) Si la habitación todavía es un **checkout** y los objetos personales de los huéspedes todavía están en la habitación, **¡NO TOQUE NADA** y cierre la puerta inmediatamente! Avise a su inspector para que dé instrucciones al supervisor o al gerente.
 - c.) Si la habitación se ha convertido en un stayover, documente y notifique a su inspector.

- **Habitaciones Stayover (huesped requiere servicio de Stayover)**

- 1.) PONGASE GUANTES.
- 2.) Si la habitación es un **Stayover** y está desocupada, proceda con el servicio completo de **Stayover**
- 3.) Si la habitación está ocupada, pregunte amablemente al huésped si desea el servicio de stayover en ese momento
 - a.) Si el huésped desea el servicio de **Stayover** en ese momento, proceda a prestar el servicio en la habitación - incluso si el Huésped desea permanecer en la habitación. **NO le diga al huésped** que abandone la habitación en ningún momento!

- b.) Si el huésped es menor de edad, no limpie la habitación en ese momento. En su lugar, vuelva más tarde y limpie la habitación cuando esté presente un huésped adulto o si no hay nadie en la habitación. Si regresa y el/los menor(es) sigue(n) en la habitación sin la presencia de un Huésped adulto, no limpie la habitación y documéntelo.
- c.) Si el huésped no desea que le atiendan en ese momento, pregúntele amablemente a qué hora debe volver para que le atiendan. Anote esa hora en la table de limpieza y vuelva para completar el servicio a la hora solicitada.
- d.) Documente si el huésped decide que no desea el servicio **Stayover**.
- e.) Documente si el huésped sólo desea un servicio Stayover limitado, como toallas o papel higiénico.

Nota: En Wilderness at the Lake no se ofrece servicio de stayover a no ser que lo soliciten los huéspedes alojados en Wilderness on the Lake.

- **Procedimiento de Lost n' Found:**

Los objetos de lost and found deben permanecer en la habitación. Deje todos los objetos encontrados sobre el mostrador. Su inspector, supervisor o encargado recogerá los objetos, los etiquetará y los entregará a Lost and Found. Bajo **NINGUNA** circunstancia se le permite sacar el/los artículo de la habitación o ponerlo en su carrito. Si encuentra un objeto de gran valor, como una cartera, un ordenador, una cámara, etc., notifíquesele a su Inspector. Por objetos perdidos se entiende cualquier artículo no comestible olvidado por un huésped. Cualquier housekeeper que sea sorprendido sacando un objeto perdido de una habitación será objeto de medidas disciplinarias que pueden incluir el despido. No se debe tocar ningún arma o droga ilegal que se encuentre en las habitaciones de los huéspedes. Póngase en contacto con el servicio de seguridad en la extensión 50204. Un miembro de seguridad tomará las medidas oportunas para resolver la situación.

DOBLE QUEEN - PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA

- **Procedimientos para hacer la cama**

Cuando entre en una habitación que vaya a limpiar, deje la puerta abierta de par en par y destripelo primero (si no esta destripada). Para destripar una habitación, retire toda la ropa de cama sucia, las toallas y la basura. No ponga mantas ni almohadas en el suelo sucio. Toda las sabanas infectada por patógenos sanguíneos procedentes de fluidos corporales deben colocarse en una bolsa roja de riesgo biológico, etiquetarse y atarse. Ejemplos de fluidos corporales infectados incluyen, pero no se limitan a: sangre, fluidos corporales, vómito o heces.

- **Camas de Checkout**

- 1) Inspeccione las sabanas de cama al hacerla, en busca de manchas, roturas, pelos, etc. Sustituya esos artículos por otros limpios y coloque los sucios en el carro amarillo de la ropa sucia. Preste especial atención a las almohadas que haya dejado el huésped (la bolsa de la almohada debe permanecer puesta y dejarse para que el Inspector la etiquete como objetos perdidos).
- 2) Haga las camas en equipo
- 3) All beds must have a mattress pad, fitted sheet, flat sheet, top sheet, innerloft blanket, pillows, pillow protectors and pillowcases. All beds must have bed skirts. Todas las camas deben tener cubrecolchón, sábana ajustables , sábana plana, top sheet, confort, almohadas, protectores de almohada y fundas de almohada. Todas las camas deben tener la falda.
- 4) Enderece el cubrecolchón enganchando las esquinas si es posible (Ejemplo A)
- 5) Coloque la sábana ajustable sobre la cama con el lado de la costura acabada arriba (Ejemplo B)

Ejemplo A



Ejemplo B



- 6) Coloque la sábana plana uniformemente sobre la cama, hasta la parte superior del colchón es decir la cabecera (Ejemplo C)

Ejemplo C



Ejemplo D



- 7) A continuación, coloque el comfort uniformemente sobre la cama hasta dieciocho (18) pulgadas menos de la parte superior de la cama. (Ejemplo D)
- 8) Coloque la sábana top uniformemente sobre el comfort. Doble la parte superior de la sábana plana sobre la parte superior de la sábana top y el comfort. (Ejemplo E)
- 9) Doble la sábana plana y la sábana top por encima del borde del comfort (meta las costuras de la sábana plana y la sábana top). La sábana top, el comfort y la sábana plana deben estar bien metidas alrededor de la cama, con las esquinas del hospital a los pies de la cama (Ejemplo F).

Ejemplo E



Ejemplo F



- 10) Coloque fundas de almohada limpias sobre las almohadas (todas las almohadas deben tener un protector sobre la almohada), coloque las almohadas centradas sobre la colcha sin terminar, doble suavemente el borde de la colcha sobre las almohadas y voltee las almohadas con la colcha sobre la cama. En la cabecera de la cama, las almohadas deben estar niveladas y recogidas de forma ordenada (Ejemplos G).

Ejemplo G



Cuando haya terminado, vuelva a comprobar la cama para asegurarse de que las almohadas están colocadas uniformemente sobre la cama. Asegúrate también de que no haya arrugas, zonas con sábanas cortas, protuberancias o bultos del cubrecolchón, la manta o cualquier otra cosa.

➤ **Cama de Stayover**

- 1.) PONGASE GUANTES
- 2.) Si quedan demasiados objetos personales del huésped sobre la cama, no los mueva y no haga la cama. Anótelos en su tabla de limpieza
- 3.) Si la cama está sucia, cambie toda el bedding
- 4.) Haga la cama en equipo
- 5.) Temple la sábana ajustable y estire la sábana plana hasta la cabecera
- 6.) Estire el confort y coloque la sábana top sobre el confort.
- 7.) Doble la parte superior de la sábana plana por encima de la sábana top y el confort. Meta las sábanas alrededor de toda la cama con esquinas de hospital a los pies de la cama.
- 8.) Vuelva a colocar las fundas de almohada (todas las almohadas deben tener un protector sobre la almohada), coloque las almohadas en ángulo con el cabecero, coloque suavemente la bufanda a los pies de la cama y ponga el cojín marrón delante de las almohadas

➤ **Checkout sofa-cama**

- 1.) Inspeccione las sábanas, las almohadas y el cubrecolchón en busca de manchas o rasgaduras. Si encuentra alguna mancha o rasgadura en alguno de estos artículos, sustitúyalo por otro limpio.
- 2.) Enderece el cubrecolchón y enganche las esquinas si es posible.
- 3.) Deje el colchón del sofá extraíble fuera, para su inspección (Example H)

Ejemplo H



- 4.) Doble cuidadosamente el blanket y colóquela encima del estante junto a la puerta, junto con la sábana plana y la sábana ajustable limpias y dobladas. Coloque fundas de almohada limpias en (2) almohadas (todas las almohadas deben tener protector de almohada) y coloque ordenadamente en el estante en el otro lado del armario principal.

Nota: si el sofá-cama no se ha utilizado, debe comprobar que no haya migajas, suciedad u otros residuos y colocar los cojines.

➤ **Servicio Completo de Stayover sofa-sleeper**

- 1.) PONGASE GUANTES
- 2.) Si quedan demasiados objetos personales del huésped sobre la cama, no los mueva y no haga la cama. Anótelos en la tabla de limpieza
- 3.) Si el sofá-cama está plegado, compruebe si se ha utilizado.
- 4.) Si se ha utilizado, debe quitar las sábanas sucias y enderezar el cubrecolchón (sustituirlo por uno limpio si está sucio)
- 5.) Vuelva a doblar el sofá-cama, doble la manta y colóquela en el estante superior de uno de los armarios principales junto con la sábana bajera y la sábana bajera limpias y dobladas. Coloque fundas de almohada limpias en (2) almohadas (todas las almohadas deben tener protector de almohada) y colóquelas ordenadamente en el estante del otro lado del armario principal.

Nota: Si está colocando sábanas nuevas en una cama y la sábana tiene un rasgón o una mancha, haga un nudo con la sábana y dépositela en el cubo gris de la ropa sucia. Coge otra sábana nueva para terminar la cama

• **Procedimientos de limpieza de tocadores y Baños**

➤ **Checkout Tocador del Doble Queen.**

- 1.) PÓNGASE LOS GUANTES
- 2.) Los productos químicos funcionan mejor si se les deja un tiempo para que se asienten y eliminen las bacterias. Empiece rociando el espejo con un limpiador multisuperficie. A continuación, rocía el fregadero, el grifo, el desagüe, la encimera y el salpicadero con un limpiador multisuperficies.

- 3.) Después de rociar la zona del lavabo, quítese los guantes y haga la cama con su compañero.
- 4.) PONTE LOS GUANTES y vuelve al lavabo.
- 5.) Con un trapo verde limpio, limpie el espejo con movimientos circulares. Asegúrese de que no quedan manchas, ni rayas en el espejo.
- 6.) Con un trapo azul, limpie el fregadero, el grifo, el desagüe, la encimera, las paredes y el protector contra salpicaduras. Frote donde sea necesario y seque con un trapo limpio y seco. Comprueba el borde de la encimera y vigila que no queden restos de jabón o pelo. Asegúrate de que el grifo y el desagüe están brillantes y limpios. La manguera del grifo debe apuntar hacia delante y el desagüe debe quedar en posición abierta.
- 7.) Limpie la parte superior del secador de pelo (comprueba el filtro y límpialo si es necesario)
- 8.) Limpie debajo del lavabo con un limpiador multisuperficies
- 9.) No deje pelos en ningún sitio

➤ **Stayover Tocador**

- 1.) PÓNGASE LOS GUANTES
- 2.) Si quedan demasiados objetos personales del huésped en el tocador, limpie sólo lo necesario y no toque ninguno de los objetos personales del huésped
- 3.) Si el espejo está sucio o mojado, límpielo con un trapo verde y un limpiador multisuperficies
- 4.) Limpie el lavabo del tocador, la encimera y debajo del tocador si es posible

➤ **Stock del tocador (Ejemplo I)**

- 1.) Cuelgue ordenadamente 2 toallas de mano, 1 toallita de maquillaje 2 toallitas de pies.
- 2.) Coloque ordenadamente 2 jabones en barra y 1 loción, el logotipo debe ir siempre hacia arriba.
- 3.) Coloque un papel higiénico extra en la parte inferior del lavado

Ejemplo I



➤ **Checkout - Baños Unidad Doble Queen**

- 1.) PONGASE GUANTES
- 2.) Seque la cortina de ducha con un trapo azul limpio. Si la cortina de ducha o el forro tienen moho, sustitúyalo por uno nuevo.
- 3.) Empiece rociando toda la ducha/bañera, incluyendo la llave de la ducha, el grifo de la bañera y el inodoro con limpiador de baño. Tenga cuidado al trabajar en la zona del baño, ya que el suelo y la bañera pueden ser resbaladizo cuando están mojados. Si tiene que ponerse de pie en la bañera para limpiar, coloque trapos sobre los que pueda apoyarse. Los productos químicos funcionan mejor si se les da un tiempo para que se asienten. Empiece rociando toda la ducha/bañera, incluyendo el lavadero y el grifo, con limpiador de baño. A continuación, rocíe todo el inodoro con limpiador de baño. Después de rociar la zona del baño, quítese los guantes y haga la cama con su compañero.
- 4.) Después de rociar la zona del baño- quítese los guantes y haga las camas con su compañero
- 5.) PONGASE LOS GUANTES y volver al cuarto de baño.
- 6.) Seque la ducha/bañera de arriba abajo con trapos azules limpios. Limpia las paredes, hasta el borde superior y hasta el borde inferior. Asegúrese de que no quedan manchas en ninguna parte. Usa los dedos para palpar los bordes en busca de restos de jabón que a veces son difíciles de ver. El Magic Eraser funciona bien para eliminar los restos de jabón. Limpia la alcachofa de la ducha, el grifo, el desagüe, la barra de la cortina y el contenedor del tendedero. Asegúrate de que todo el cromo brilla. Acuérdate de limpiar la parte delantera de la bañera. Sea diligente en la limpieza para que no quede **ABSOLUTAMENTE NINGÚN PELO** o suciedad en la bañera.
- 7.) Si los productos químicos para el inodoro se han secado, vuelva a rociar antes de empezar a limpiar el inodoro. Utilizando un cepillo para inodoros, limpie debajo del borde y de la taza. Tire de la cadena del inodoro dos (2) veces si es necesario para asegurarse de que se han eliminado todos los productos químicos de limpieza. Limpie todo el inodoro con un trapo azul limpio de arriba a abajo, incluyendo la tapa, la cisterna, el asa, el asiento (superior e inferior), la taza y la base. Limpie las bisagras del asiento y las tapas de la parte inferior del inodoro. Deje el asiento del inodoro levantado para el inspector. Si el asiento del inodoro está suelto, informe al inspector de su habitación y éste avisará a Mantenimiento. Limpie las paredes alrededor del inodoro. Compruebe dos veces que se ha eliminado toda la suciedad y los pelos.
- 8.) Barra todo el suelo del baño. Asegúrese de barrer bien detrás del inodoro y de la puerta. Cualquier pelo o suciedad puede ser cepillado en la alfombra y aspirado más tarde. Sea diligente en la limpieza de modo que **ABSOLUTAMENTE NINGÚN PELO** o suciedad esté presente en el piso del cuarto de baño. Toda la limpieza del suelo se completará antes de salir de la habitación.
- 9.) Limpie el tacho de la basura por dentro y por fuera. Ponga un nuevo forro de basura en el bote.
- 10.) Coloque los trapos de limpieza sucios en la bolsa de trapos sucios/carro gris, quítese los guantes usados.

➤ **Stayover - Baños Unidad Doble Queen**

- 1.) PÓNGASE GUANTES
- 2.) No toque ni mueva los objetos personales de los huéspedes
- 3.) Seque la ducha/bañera, asegurándose de que el cabezal de la ducha, el grifo y el desagüe estén brillantes
- 4.) Saque todas las toallas sucias y retire la basura
- 5.) Rocíe y limpie el inodoro, limpie con limpiador de baño
- 6.) Limpie el tacho de basura si es necesario
- 7.) Quite los guantes
- 8.) Reponga toallas limpias, champú/jabón y papel higiénico
- 9.) Sustituya la bolsa de basura del tacho.
- 10.) Barra y trapee todo el suelo del baño. Asegúrese de barrer bien detrás del inodoro y de la puerta. Cualquier pelo o suciedad puede ser cepillado en la alfombra y aspirado más tarde. Sea diligente y asegúrese de que no queda **ABSOLUTAMENTE NINGÚN PELO** o suciedad en el suelo del cuarto de baño.

➤ **Stock de Baño Unidad Doble Queen**

- 1.) 6 - Toallas de baño dobladas ordenadamente en dos pilas de 3 en la parte superior del toallero junto con 2 – toallas de piso dobladas ordenadamente.
- 2.) 1 – rollo de papel higiénico y 1 – extra entre las toallas
- 3.) Doble cuidadosamente 1 - toalla de piso y colóquela en el borde de la bañera con 1 – barra de jabón y 2 - champú, con el logotipo siempre hacia arriba y hacia delante.

➤ **Limpieza de baños para discapacitados**

- 1.) El cuarto de baño para minusválidos debe limpiarse de la misma forma que los indicados anteriormente. Estos baños tienen un tocador adicional. El tocador también debe limpiarse de la misma manera que el tocador mencionado anteriormente. Tenga especial cuidado al limpiar todos los asideros de seguridad. Asegúrese de limpiar y secar el asiento de ducha plegable para discapacitados y colóquelo debajo del lavabo.

• **Stayover de baños para discapacitados**

Siga la línea de limpieza de stayover tal y como se indica más arriba para el tocador doble queen y el cuarto de baño doble queen.

➤ **Stock para el bano de discapacitados**

Habitación con dos camas Queen

- 1.) Cuelgue y disponga ordenadamente en el toallero del cuarto de baño 2 toallas de mano, 1 toallita de maquillaje y 2 toallas de piso. Coloque 2 toallas de mano extra ordenadamente en el perchero inferior junto a la puerta.
- 2.) Coloque 1 jabón en barra y 2 lociones con el logotipo siempre hacia arriba y hacia delante (Ejemplo K).
- 3.) Caja de Kleenex colocada en la encimera con 1 caja extra en el perchero inferior junto a la puerta (Ejemplo L)
- 4.) 4 - Toallas de baño dobladas ordenadamente en dos pilas de 2 encima del toallero junto con 2 – toallas de piso dobladas ordenadamente y 1 – toalla de piso colocado encima de una reserva de toallas (Ejemplo J)
- 5.) Doblar cuidadosamente 1 - alfombrilla de baño y colocarla en la silla de ducha para minusválidos con 1 - jabón en barra y 2 - champú, siempre con el logotipo hacia arriba y hacia delante.
- 6.) 1 – rollo de papel higiénico y 1 – extra entre las toallas

Ejemplo J



Ejemplo K



Ejemplo L



• **Procedimiento de Limpieza del Wet Bar**

➤ **Checkout-Wet Bar**

- 1.) PÓNGASE GUANTES.
- 2.) Vacie la cubitera en el fregadero y seque con un paño.
- 3.) Limpie la cafetera con un limpiador multisuperficies y un Magic Eraser para eliminar marcas cuando sea necesario.
 - a.) Vacíe la cafetera, retirando los posos de café usados.
 - b.) Limpie la parte superior, los laterales y el interior del depósito de agua, incluida la bandeja situada debajo de la cafetera.
 - c.) Limpie la cafetera y la tapa utilizando un cepillo de café para quitar las manchas y seque con un trapo azul limpio.
 - d.) Inspeccione la cafetera en busca de astillas o grietas y sustitúyala cuando sea necesario. Asegúrese de que el depósito de agua no tiene moho.
- 4.) Limpie el microondas con un limpiador multisuperficies, un trapo azul limpio y utiliza el Magic Eraser para eliminar cualquier marca o mancha difícil.

- a.) Abre la puerta y retire cualquier resto de comida que haya podido dejar el huésped
 - b.) Limpie el interior del microondas de arriba a abajo, especialmente el plato de cristal y debajo del plato de cristal
 - c.) Limpie la puerta por dentro y por fuera. Limpie el exterior del microondas por arriba, por abajo y por los lados
 - d.) Cuando termine, deje la puerta del microondas abierta para facilitar la inspección por parte del inspector
 - e.) Tenga especial cuidado de limpiar la encimera, las paredes y eliminar las migas que pueda haber debajo del microondas
- 5.) Rocíe el fregadero, el grifo, el desagüe, la encimera y el protector contra salpicaduras con un limpiador multisuperficies
 - 6.) Después de rociar la zona de la barra húmeda- quítese los guantes y haga las camas con su compañero
 - 7.) PONGASE LOS GUANTES y vuelve a la barra húmeda.
 - 8.) Con un trapo azul limpio, limpia si es necesario el fregadero, grifo, desagüe, encimera y salpicadero. Limpie los bordes de la encimera y asegúrese de que no queda ningún residuo pegajoso en la encimera.
 - 9.) Deje el grifo y el desagüe brillantes y limpios
 - 10.) Limpie el frigorífico con limpiador multisuperficies, un trapo azul limpio y utilice el Magic Eraser para eliminar cualquier marca o mancha difícil.
 - a.) Abra la puerta y retire los objetos que se hayan quedado en el frigorífico y en el congelador
 - b.) Limpie todo el interior, las paredes, el fondo, los estantes, el cajón deslizante, etc. Limpie la puerta, la junta de goma alrededor de la puerta, la parte delantera, la parte superior y los laterales del frigorífico
 - c.) Si es necesario, limpie también las paredes que rodean el frigorífico.
 - d.) Si es necesario descongelar el congelador, notifíquelo a su inspector. Con la aprobación del inspector, desenchufe el frigorífico, deje la puerta abierta y coloque un par de toallas en la parte inferior del frigorífico para recoger el agua que gotee del congelador. No intente sacar el hielo del congelador por la fuerza. Continúe limpiando la habitación y el resto de habitaciones de su tablero. Deberá marcar esta habitación en su pizarra y volver para terminar de limpiar este frigorífico en último lugar.
 - 11.) Limpia el cubo de la basura por dentro y por fuera. Ponga un nuevo forro en el cubo de basura
 - 12.) El suelo del bar debe estar barrido y fregado, libre de migas u otros residuos. Asegúrese de limpiar la baldosa bajo el frigorífico (Ejemplo M)

Ejemplo M



➤ **Stayover - Wet Bar**

- 1.) PONGASE LOS GUANTES
- 2.) Si quedan demasiados objetos personales de los invitados en la zona de la barra húmeda, limpie sólo lo necesario y no toque ninguno de los objetos personales de los invitados
- 3.) No vacíe la cubeta de hielo a menos que el cliente se lo pida.
- 4.) Limpie y vacíe la cafetera como se ha descrito anteriormente a menos que el huésped se lo pida
- 5.) Limpie el fregadero y el mostrador del bar
- 6.) No limpie ni toque el microondas a menos que se lo indique el huésped
- 7.) No limpie ni toque el frigorífico a menos que se lo indique el huésped.
- 8.) Vacíe la basura y cámbiela por una nueva. Límpiela si es necesario.
- 9.) El piso del Wet bar debe estar barrido y fregado, libre de migas u otros residuos.

➤ **Wet Bar Stock**

- 1.) Disperse ordenadamente en la cubierta los siguientes elementos
 - a.) 2 – café regulares
 - b.) 2 – café descafeinado
 - c.) 6 – kits de cafe
 - d.) 6 – cups calientes
 - e.) 6 – cups frios
 - f.) Cubeta de hielos

• **Procedimiento General de Limpieza**

➤ **Checkout-Plancha y Tablas de planchar**

- 1.) Vacíe el agua que haya en la plancha y límpiela con un limpiador multisuperficies sobre un trapo azul
- 2.) Coloque la plancha encima del organizador de la tabla de planchar y enrolle bien el cordón de la plancha, colocándolo en el bolsillo del organizador debajo de la plancha. No enrolle el cable alrededor de la plancha.
- 3.) Inspeccione la tabla de planchar y límpiela si es necesario. Sustituya la funda de la tabla de planchar siempre que sea necesario
- 4.) Cuelgue la tabla de planchar plegada en el organizador de tablas de planchar

➤ **Stayover-Plancha y Tablas de planchar**

- 1.) No limpie ni toque la plancha, la tabla de planchar ni las perchas a menos que el huésped se lo indique.

➤ **Checkout Desempolvado y limpieza general de la habitación**

- 1.) El desempolvado/limpieza debe hacerse siempre desde la parte superior de la habitación hasta la parte inferior de la habitación y desde la parte superior de los muebles hasta la parte inferior de los muebles
- 2.) Utilice un limpiador multisuperficies para limpiar todos los espejos y cristales. El limpiador multisuperficies se utiliza para limpiar todas las demás zonas de la habitación.
- 3.) Quite el polvo de todas las obras de arte, cuadros y espejos. Todos los cuadros y espejos deben estar libres de manchas y rayas.
- 4.) Las pantallas de televisión deben limpiarse con un trapo azul seco. No rocíe nada directamente sobre el televisor ni utilice productos químicos. Limpie la parte frontal, superior, laterales y debajo del televisor.
- 5.) Limpie el polvo de todos los muebles de la unidad, incluyendo: mesa de centro, mesa auxiliar, mesillas de noche, cabeceros, lámparas y cualquier otro mueble de la habitación. Abra todos los cajones y limpie su interior. Palpe con los dedos las superficies que esté limpiando para asegurarse de que no queda ningún residuo pegajoso. Asegúrese de limpiar de arriba a abajo, la parte inferior de las mesas, las patas de las sillas, etc... Asegúrese de que las pantallas de las lámparas están enderezadas y las costuras orientadas hacia la pared.
- 6.) Cualquier mueble que se haya movido o que esté fuera de su sitio debe volver a colocarse en el lugar correcto.
- 7.) Limpie los controles remotos de los televisor, el teléfono y el receptor
- 8.) Limpie con un trapo azul rociado con limpiador multisuperficies la rejilla de ventilación del aire acondicionado y la puerta. Limpie la parte superior, inferior y los laterales. Comprobar el filtro, aspirar si es necesario.
- 9.) Mire alrededor de la habitación para ver si hay telarañas o mucho polvo que pueda necesitar y limpie si es necesario
- 10.) Informe a su Inspector de cualquier mueble suelto, tambaleante o roto que pueda necesitar reparación

➤ **Stayover - Limpieza y desempolvado general de habitaciones**

- 1.) Asegúrese de no rociar ningún producto químico sobre los objetos personales de los huéspedes. Si es necesario, rocíe el producto químico directamente sobre el trapo azul y limpie. No toque, ni mueva ninguno de los objetos personales de los huéspedes. Limpie lo mejor posible alrededor de sus objetos.
- 2.) Quite el polvo de todas las obras de arte, cuadros y espejos. Todos los cuadros y espejos deben estar libres de manchas y rayas.
- 3.) Las pantallas de televisión deben limpiarse con un trapo azul seco. No rocíe nada directamente sobre el televisor ni utilice productos químicos. Limpie el televisor por delante, por encima, por los lados y por debajo.
- 4.) Si es posible, limpie el polvo de todos los muebles de la habitación, incluyendo: mesa de centro, mesas auxiliares, mesilla de noche, cabeceros, lámparas y cualquier otro mueble de la unidad. Palpe con los dedos las superficies que está limpiando para asegurarse de que no queda ningún residuo pegajoso en la

superficie. Asegúrese de limpiar de arriba a abajo, la parte inferior de las mesas, las patas de las sillas, etc. Asegúrese de que las pantallas de las lámparas estén rectas y las costuras estén orientadas hacia la pared.

- 5.) Limpie los mandos de la televisión, el teléfono y el receptor
- 6.) Limpie la unidad de aire acondicionado con un trapo azul rociado con un limpiador multisuperficies.

➤ **Checkout – Patio/Balcon**

- 1.) Limpie ambos lados de la puerta de cristal del balcón por dentro y por fuera con un limpiador multisuperficies. Asegúrese de que no hay manchas o rayas
- 2.) Revise y limpie los rieles de la puerta del balcón si es necesario e informe a su Inspector de cualquier problema de mantenimiento con la puerta del balcón o la pantalla.
- 3.) Recoja toda la basura, escombros y colillas del patio. Recoja la vajilla que pueda haber quedado en el patio.
- 4.) Cierre y bloquee tanto la mosquitera como la puerta del patio. Todas las habitaciones del primer piso deben tener el pasador de la puerta del patio colocado en el carril de la puerta del patio.
- 5.) Ordenar los muebles del balcón/patio (Ejemplo N)

Ejemplo N



➤ **Stayover – Patio/Balcon**

- 1.) No limpie el patio a menos que el huésped se lo indique.

➤ **Checkout - Vacuuming**

- 1.) Rocíe ambientador en la alfombra antes de pasar la aspiradora.
- 2.) Empiece aspirando por la zona de la puerta del patio en el dormitorio principal y vaya saliendo de la habitación. Luego aspire la sala de estar, el comedor, la litera y siga hacia fuera de la unidad. Aspire el área de entrada de la habitación del pasillo si es necesario.
- 3.) Con la aspiradora y la manguera, revise y aspire detrás de todas las cómodas, mesas, mesitas de noche, sofá cama, lámparas, sillas, detrás del separador de

ambientes y detrás de la cortina del patio. Mueva los objetos que se puedan mover y aspire debajo de ellos.

- 4.) Aspire detrás del sofá. Levante los cojines del sofá y aspire debajo de ellos. Apile los cojines a un lado del sofá o déles la vuelta para que el inspector pueda inspeccionarlos fácilmente.
- 5.) Aspire los 2 sillones levantando los cojines y dejándolos colocados a la derecha para el Inspector.
- 6.) Aspire debajo y alrededor de todas las camas. Tendrá que arrodillarse para hacerlo correctamente y mirar debajo de las camas para asegurarse de que están limpias.
- 6.) Aspirar el armario en el dormitorio principal
- 7.) **NO intente** aspirar objetos grandes. Tendrá que recoger esos objetos a mano, como: taponés de botellas, bolígrafos, monedas, calcetines, envoltorios de max pax, vómitos, etc...
- 8.) Si queda suciedad en el suelo que la aspiradora no pueda recoger, como comida, tendrá que quitarla de la moqueta y limpiarla. No deje migas ni comida en el suelo.

➤ **Stayover - Vacuuming**

- 1.) Aspire **SÓLO** si el huésped se lo indica
- 2.) Tenga cuidado al aspirar cerca de los objetos personales del huésped. Evite tocar cualquier objeto personal
- 3.) Si queda suciedad en el suelo que la aspiradora no pueda recoger, como comida, deberá retirarla de la alfombra y limpiarla. No deje migas ni comida en el suelo.

Nota: Antes de abandonar la habitación, retroceda y asegúrese de que todo parece limpio y ordenado. Mira la habitación como la vería un huésped y si ves algo fuera de lugar o mal, vuelve atrás y arréglalo.

➤ **General Room Stocking, Item Location & Prep (Double Queen Unit)**

- 1.) Revise el interior de la puerta de entrada en busca de los siguientes artículos:
 - a.) Escalera de incendios/estatuto estatal/hoja de tarifas de habitaciones
- 2.) Zona de percheros
 - a.) Bolsa de ropa colgada en el perchero
 - b.) 6 - perchas
 - c.) Portaequipajes
 - d.) Plancha y tabla de planchar
 - e.) Ropa de cama para el sofá extraíble

Ejemplo O



Ejemplo P



- 3.) En la mesilla de noche necesita los siguientes artículos: (Ejemplo P)
 - a.) Teléfono con extensión y funda de plástico
- 4.) Dentro del cajón de la mesita de noche deben estar los siguientes artículos:
 - a.) Biblia
- 5.) 1 caja de pañuelos faciales sobre la mesa con las sillas ordenadas.

Nota: La Biblia/toda la literatura debe estar en buenas condiciones o necesita ser reemplazada

- 6.) Finalmente, la última persona que está en la habitación es la persona que aspira. Esta persona debe preparar la sala para el Inspector haciendo lo siguiente:
 - a.) Abrir el cajón de la mesilla de noche
 - b.) Abrir todos los cajones del armario de la televisión (encima hay un cartel de prohibido fumar)
 - c.) Asegúrese de que la puerta del microondas está abierta
 - d.) Deje las luces encendidas en la unidad
 - e.) Cierre bien la puerta

DOBLE QUEEN

DESGLOSE DEL TRABAJO EN EQUIPO

- 1.) Los equipos de dos (2) deberán utilizar lo siguiente como guía para el desglose de las habitaciones

Las amas de llaves pueden alternar sus tareas en cada habitación

Habitación Doble Queen:

El empleado **A** haría la siguiente limpieza de la habitación:

- 1.) Desmontar la habitación
- 2.) Ayudar a hacer las camas
- 3.) Limpieza de baños
- 4.) Aspirar

El empleado **B** realizaría la siguiente limpieza de habitaciones

- 1.) Ayudar a hacer las camas
- 2.) Limpiar el tocador, el microondas, el frigorífico y el wet-bar
- 3.) Quitar el polvo
- 4.) Empezar a desnudar la siguiente habitación

- 2.) Los equipos de tres (3) personas deben utilizar la siguiente guía para el desglose de las habitaciones

Las amas de llaves pueden alternar las tareas en cada habitación

Habitación Doble Queen:

El empleado **A** haría la siguiente limpieza de la habitación:

- 1.) Desmontar la habitación
- 2.) Limpiar el baño

El empleado **B** realizaría la siguiente limpieza de habitaciones:

- 1.) Desmontar la habitación
- 2.) Ayudar a hacer las camas
- 3.) Limpiar tocador, microondas, nevera y wet-bar
- 4.) Limpiar el polvo (mitad delantera de la habitación)

El empleado **C** haría la siguiente limpieza de la habitación

- 1.) Ayudar a hacer las camas
- 2.) Quitar el polvo (mitad trasera de la habitación)
- 3.) Aspirar

MASTER UNIT - PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA

- **Procedimientos para hacer la cama**

Cuando entre en una habitación que vaya a limpiar, deje la puerta abierta de par en par y destripelo primero (si no esta destripada). Para destripar una habitación, retire toda la ropa de cama sucia, las toallas y la basura. No ponga mantas ni almohadas en el suelo sucio. Toda las sabanas infectada por patógenos sanguíneos procedentes de fluidos corporales deben colocarse en una bolsa roja de riesgo biológico, etiquetarse y atarse. Ejemplos de fluidos corporales infectados incluyen, pero no se limitan a: sangre, fluidos corporales, vómito o heces.

- **Camas de Checkout**

- 1) Inspeccione las sabanas de cama al hacerla, en busca de manchas, roturas, pelos, etc. Sustituya esos artículos por otros limpios y coloque los sucios en el carro amarillo de la ropa sucia. Preste especial atención a las almohadas que haya dejado el huésped (la bolsa de la almohada debe permanecer puesta y dejarse para que el Inspector la etiquete como objetos perdidos).
- 2) Haga las camas en equipo
- 3) All beds must have a mattress pad, fitted sheet, flat sheet, top sheet, innerloft blanket, pillows, pillow protectors and pillowcases. All beds must have bed skirts. Todas las camas deben tener cubrecolchón, sábana ajustables , sábana plana, top sheet, confort, almohadas, protectores de almohada y fundas de almohada. Todas las camas deben tener la falda.
- 4) Enderece el cubrecolchón enganchando las esquinas si es posible (Ejemplo A)
- 5) Coloque la sábana ajustable sobre la cama con el lado de la costura acabada arriba (Ejemplo B)

Ejemplo A



Ejemplo B



- 6) Coloque la sábana plana uniformemente sobre la cama, hasta la parte superior del colchón es decir la cabecera (Ejemplo C)

Ejemplo C



Ejemplo D



- 7) A continuación, coloque el comfort uniformemente sobre la cama hasta dieciocho (18) pulgadas menos de la parte superior de la cama. (Ejemplo D)
- 8) Coloque la sábana top uniformemente sobre el comfort. Doble la parte superior de la sábana plana sobre la parte superior de la sábana top y el comfort. (Ejemplo E)
- 9) Doble la sábana plana y la sábana top por encima del borde del comfort (meta las costuras de la sábana plana y la sábana top). La sábana top, el comfort y la sábana plana deben estar bien metidas alrededor de la cama, con las esquinas del hospital a los pies de la cama (Ejemplo F).

Ejemplo E



Ejemplo F



- 10) Coloque fundas de almohada limpias sobre las almohadas (todas las almohadas deben tener un protector sobre la almohada), coloque las almohadas centradas sobre la colcha sin terminar, doble suavemente el borde de la colcha sobre las almohadas y voltee las almohadas con la colcha sobre la cama. En la cabecera de la cama, las almohadas deben estar niveladas y recogidas de forma ordenada (Ejemplos G).

Ejemplo G



Cuando haya terminado, vuelva a comprobar la cama para asegurarse de que las almohadas están colocadas uniformemente sobre la cama. Asegúrate también de que no haya arrugas, zonas con sábanas cortas, protuberancias o bultos del cubrecolchón, la manta o cualquier otra cosa.

➤ **Cama de Stayover**

- 1.) PONGASE GUANTES
- 2.) Si quedan demasiados objetos personales del huésped sobre la cama, no los mueva y no haga la cama. Anótelos en su tabla de limpieza
- 3.) Si la cama está sucia, cambie toda el bedding
- 4.) Haga la cama en equipo
- 5.) Temple la sábana ajustable y estire la sábana plana hasta la cabecera
- 6.) Estire el confort y coloque la sábana top sobre el confort.
- 7.) Doble la parte superior de la sábana plana por encima de la sábana top y el confort. Meta las sábanas alrededor de toda la cama con esquinas de hospital a los pies de la cama.
- 8.) Vuelva a colocar las fundas de almohada (todas las almohadas deben tener un protector sobre la almohada), coloque las almohadas en ángulo con el cabecero, coloque suavemente la bufanda a los pies de la cama y ponga el cojín marrón delante de las almohadas

➤ **Checkout - Litera**

- 1.) Haga la cama en equipo
- 2.) Empiece por hacer la litera de arriba. Debido al riesgo de lesiones, el colchón superior debe bajarse a la cama inferior para ser hecho (1-almohada en la litera superior gemela). Después de hacer completamente el colchón de la litera superior, devuélvalo a la litera superior
- 3.) Luego proceda a hacer la litera inferior como se indica arriba en Cama de salida (Ejemplo H)

Ejemplo H



➤ **Stayover - Litera**

- 1.) PONGASE LOS GUANTES.
- 2.) Si hay demasiados objetos personales del huésped dejados sobre la cama, no mueva esos objetos y no haga la cama
- 3.) Si la cama está sucia debe cambiar todas las sábanas
- 4.) Haga la cama en equipo
- 5.) Empiece por hacer la litera de arriba. Debido al riesgo de lesiones, el colchón superior debe bajarse a la cama inferior para ser hecho. Después de hacer completamente el colchón de la litera superior, devuélvalo a la litera superior
- 6.) Tire de la sábana bajera y estire la sábana bajera hasta el cabecero.
- 7.) Enderece la manta y coloque la sábana encimera encima de la manta e igualada con la sábana plana.
- 8.) Doble la parte superior de la sábana bajera y la sábana encimera sobre el borde de la manta. Meta las sábanas por toda la cama con las esquinas hospitalarias a los pies de la cama.
- 9.) Vuelva a colocar las fundas de almohada en las almohadas (todas las almohadas deben tener un protector de almohada sobre la almohada), coloque las almohadas en ángulo con la cabecera.

➤ **Checkout - Cama Murphy**

- 1.) Inspeccione las sábanas, revise las manchas, roturas, pelos, etc ... Reemplace los artículos sucios con artículos limpios y coloque todo lo sucio en el contenedor gris. Preste especial atención a las almohadas que haya dejado el huésped (la funda de almohada debe permanecer puesta para que el inspector la etiquete).

- 2.) Haga las camas en equipo
- 3.) Todas las camas Murphy deben tener una sabana ajustable, una sábana plana, una sábana top y un comfort.
- 4.) Haga la cama Murphy de la misma manera que se ha descrito anteriormente con la sábana ajustable, la sábana plana y el confort. Asegúrese de que todo está metido en el camino alrededor de la cama para que nada se quede atrapado cuando la cama se dobla hacia arriba.
- 5.) Ponga fundas de almohada limpias (todas las almohadas deben tener un protector de almohada sobre la almohada), coloque las almohadas ordenadamente en el estante en el armario del dormitorio principal.

➤ **Stayover Cama Murphy**

- 1.) PONGASE LOS GUANTES.
- 2.) Si hay demasiados objetos personales del huésped sobre la cama, no los mueva y no haga la cama. Anótelos en la pizarra de limpieza.
- 3.) Si la cama está sucia debe cambiar toda las sabanas.
- 4.) Haga la cama en equipo
- 5.) Estire la sábana ajustable y la sábana plana hasta la cabecera de la cama
- 6.) Endereza la manta como se ha descrito anteriormente y doble la sábana plana sobre el comfort
- 7.) Coloque las almohadas ordenadamente sobre la cama si el mueble se dejó abierto o vuelva a guardar las almohadas en el armario del dormitorio principal.

• **Checkout – Bano Master de Invitado**

- 1.) PONGASE LOS GUANTES.
- 2.) Empiece rociando el espejo con un limpiador multisuperficies. A continuación, rocíe el lavabo, el grifo, el desagüe, la encimera, el salpicadero y todo el inodoro con limpiador de baño.
- 3.) Después de rociar la zona del baño, quítese los guantes y haga la cama con su compañero.
- 4.) PONGASE LOS GUANTES y vuelva al cuarto de baño.
- 5.) Tenga cuidado al trabajar en el baño, ya que el suelo puede ser resbaladizo cuando está mojado.
- 6.) Con un trapo verde limpio, limpie el espejo con movimientos circulares. Asegúrese de que no quedan manchas ni rayas en el espejo.
- 7.) Con un trapo azul nuevo, limpie el fregadero, el grifo, el desagüe, la encimera y el salpicadero. Frote donde sea necesario y seque con el trapo que se utilizó para limpiar el espejo. Compruebe el borde de la encimera y revise que no queden restos de jabón o laca para el pelo. Asegúrese de que el grifo y el desagüe están brillantes y limpios. El grifo debe apuntar hacia delante y el desagüe debe quedar en posición abierta.
- 8.) Limpie la parte superior del secador de pelo y asegúrese de que no hay salpicaduras de pasta de dientes en las paredes o en cualquier lugar.

- 9.) Limpie debajo del tocador con limpiador de baño, limpiando también las puertas del tocador.
- 10.) Si los productos químicos para el inodoro se han secado, vuelva a rociar antes de empezar a limpiar el inodoro. También, rocíe toda la bañera/ducha incluyendo el cabezal de la ducha y el grifo de la bañera con limpiador de baño permitiendo que el producto químico actúe mientras se limpia el inodoro.
 - a.) Limpie debajo del borde y de la taza con un cepillo para inodoros. Tire de la cadena dos (2) veces si es necesario para asegurarse de que se ha eliminado todo el producto de limpieza.
 - b.) Limpie todo el inodoro con un trapo azul limpio, incluyendo el asiento (superior e inferior), la manija, la tapa, el tanque y la taza.
 - c.) Limpie las bisagras del asiento y las tapas de la parte inferior del inodoro. Deje el asiento del inodoro levantado para el inspector. Si el asiento del inodoro está suelto, informe al Inspector de su habitación y éste avisará a Mantenimiento. Vuelva a comprobar que se ha eliminado toda la suciedad y los pelos.
- 11.) Finalmente, barra todo el suelo del baño por detrás del inodoro y en todas las esquinas, barriendo cualquier pelo o suciedad a la alfombra y aspirado después. No deje **ABSOLUTAMENTE NINGÚN PELO** o suciedad en el suelo del baño. Todo el fregado se completará antes de salir de la habitación. (Ejemplo W)

Ejemplo W



- 12.) Limpie el tacho de basura por dentro y por fuera. Coloque nuevas fundas de basura.

- **Servicio Completo – Bano Master de Invitado**

- 1.) PONGASE GUANTES
- 2.) Si quedan demasiados objetos personales del huésped en el tocador, limpie sólo lo necesario y no toque ninguno de los objetos personales del huésped. Tenga cuidado al rociar los productos químicos para no manchar los objetos de los huéspedes.
- 3.) Si el espejo está sucio o mojado, límpielo con un trapo azul limpio y Ecolab Glass Force (azul) si es necesario.
- 4.) Limpie el lavabo y la encimera como se ha descrito anteriormente si es posible. No limpie ni abra los cajones
- 5.) Limpie el inodoro y limpie si es necesario con Ecolab Bathroom Cleaner (rosa)

- 6.) Limpie y seque la puerta de la ducha con un trapo azul limpio. Seque la ducha asegurándose de que la llave, el mango y el desagüe estén brillantes.
- 7.) Recoja todas las toallas sucias y sustitúyalas por toallas limpias. Deje amenities extra, papel higiénico y Kleenex si es necesario
- 8.) Vacíe la basura y sustitúyala por una nueva. Limpie si es necesario
- 9.) Barra y trapee todo el suelo del cuarto de baño, cualquier pelo o suciedad se puede barrer en la alfombra y aspirar más tarde. Asegúrese de limpiar bien detrás del inodoro y la puerta. Compruebe que las paredes están limpias. No deje **ABSOLUTAMENTE NINGÚN PELO** o suciedad en el suelo del baño.
- 10.) No toque ni mueva los objetos personales de los huéspedes

➤ **Stock de Baño Master de Invitado**

- 1.) Cuelge 2 toallas de manos, mas una toallita de maquillaje y ordenadas en el toallero junto al tocador.
- 2.) Coloque 2 toallas de piso, 1 jabón y 2 lociones con el logotipo siempre hacia arriba y hacia delante. Incluya 2 rollos de papel higiénico. Si el lavabo es doble, haga lo mismo para el segundo lavabo (Ejemplo I).
- 3.) 1 - rollo de papel higiénico en el portarrollos.
- 5.) Caja de Kleenex colocada ordenadamente sobre la encimera con 1 caja extra bajo el tocador.

• **Checkout – Bano Master**

- 1.) PONGASE LOS GUANTES.
- 2.) Empiece rociando el espejo con un limpiador multisuperficies. A continuación, rocíe el lavabo, el grifo, el desagüe, la encimera, el salpicadero y todo el inodoro con limpiador de baño.
- 3.) Después de rociar la zona del baño, quítese los guantes y haga la cama con su compañero.
- 4.) PONGASE LOS GUANTES y vuelve al cuarto de baño.
- 5.) Tenga cuidado al trabajar en el baño, ya que el suelo puede ser resbaladizo cuando está mojado.
- 6.) Con un trapo verde limpio, limpie el espejo con movimientos circulares. Asegúrese de que no quedan manchas ni rayas en el espejo.
- 7.) Con un trapo azul nuevo, limpie el fregadero, el grifo, el desagüe, la encimera y el salpicadero. Frote donde sea necesario y seque con el trapo que se utilizó para limpiar el espejo. Compruebe el borde de la encimera y revise que no queden restos de jabón o laca para el pelo. Asegúrese de que el grifo y el desagüe están brillantes y limpios. El grifo debe apuntar hacia delante y el desagüe debe quedar en posición abierta.
- 8.) Limpie la parte superior del secador de pelo y asegúrese de que no hay salpicaduras de pasta de dientes en las paredes o en cualquier lugar.
- 9.) Limpie debajo del tocador con limpiador de baño, limpiando también las puertas del tocador.

- 10.) Si los productos químicos para el inodoro se han secado, vuelva a rociar antes de empezar a limpiar el inodoro. También, rocíe toda la bañera/ducha incluyendo el cabezal de la ducha y el grifo de la bañera con limpiador de baño permitiendo que el producto químico actúe mientras se limpia el inodoro.
 - a.) Limpie debajo del borde y de la taza con un cepillo para inodoros. Tire de la cadena dos (2) veces si es necesario para asegurarse de que se ha eliminado todo el producto de limpieza.
 - b.) Limpie todo el inodoro con un trapo azul limpio, incluyendo el asiento (superior e inferior), la manija, la tapa, el tanque y la taza.
 - c.) Limpie las bisagras del asiento y las tapas de la parte inferior del inodoro. Deje el asiento del inodoro levantado para el inspector. Si el asiento del inodoro está suelto, informe al Inspector de su habitación y éste avisará a Mantenimiento. Vuelva a comprobar que se ha eliminado toda la suciedad y los pelos.
- 11.) A continuación limpie la ducha, Limpie y seque las puertas de la ducha por dentro y por fuera, limpie también el riel de las puertas.
- 12.) Tenga cuidado cuando trabaje en la zona del baño, ya que el suelo y el interior de la ducha pueden ser resbaladizo cuando están mojados. Si se pone de pie en la ducha para limpiar, coloque trapos sobre los que pueda apoyarse.
- 13.) Seque la ducha de arriba abajo con trapos azules limpios.
 - a.) Limpie las paredes, hasta el borde superior y hasta el borde inferior. Asegúrese de que no quedan manchas en ninguna parte. Utilice los dedos para palpar si quedan residuos de jabón, a veces son difíciles de ver. El Magic Eraser funciona bien para eliminar los restos de jabón.
 - b.) Limpie las gomas de la ducha, los tiradores y el desagüe. Asegúrese de que todo el cromo brilla.
 - c.) Recuerde que debe limpiar la parte frontal de la banera.
 - d.) Si hay moho en los azulejos, notifíquelo a su inspector para que pueda tratarlo y limpiarlo con lejía.
 - e.) Asegúrese de que no queda **ABSOLUTAMENTE NINGÚN PELO** o suciedad en la ducha.
- 14.) Limpie el tacho de basura por dentro y por fuera. Ponga una bolsa de basura nueva en el tacho.
- 15.) Finalmente, barrer todo el suelo del baño por detrás del inodoro y en todas las esquinas, barriendo cualquier pelo o suciedad a la alfombra y aspirado después. No deje **ABSOLUTAMENTE NINGÚN PELO** o suciedad en el suelo del baño. Todo el fregado se completará antes de salir de la habitación.

- **Stayover – Bano Master**

- 1.) PONGASE GUANTES
- 2.) Si quedan demasiados objetos personales del huésped en el tocador, limpie sólo lo necesario y no toque ninguno de los objetos personales del huésped. Tenga cuidado al rociar los productos químicos para no manchar los objetos de los huéspedes.

- 3.) Si el espejo está sucio o mojado, límpielo con un trapo azul limpio y Ecolab Glass Force (azul) si es necesario.
- 4.) Limpie el lavabo y la encimera como se ha descrito anteriormente si es posible.
- 5.) Seque la cortina de la ducha con un trapo azul limpio. Seque la ducha/bañera, asegurándose de que el mango de la ducha, el grifo y el desagüe estén brillantes.
- 6.) Limpie el inodoro y si es necesario con Ecolab Bathroom Cleaner (rosa)
- 7.) Recoja todas las toallas sucias y sustitúyalas por toallas limpias. Deje papel higiénico extra si es necesario
- 8.) Barra y trapee todo el suelo del baño, cualquier pelo o suciedad se puede barrer en la alfombra y aspirar más tarde. Asegúrese de limpiar bien detrás del inodoro y la puerta. Compruebe que las paredes están limpias. No deje **ABSOLUTAMENTE NINGÚN PELO** o suciedad en el suelo del baño
- 8.) Vacíe la basura y sustitúyala por una nueva. Limpie si es necesario
- 10.) No toque ni mueva los objetos personales de los huéspedes.

➤ **Stock de Baño Master**

- 1.) Cuelgue 2 toallas de manos, 2 toallas de piso, y 1 toallita de maquillaje y ordenadas
- 2.) Sobre la encimera coloque 2 barras de jabón, 1 de champú y 2 de loción, siempre con el logotipo hacia arriba y hacia delante, doble para un tocador doble (Ejemplo Z).
- 3.) 1 - rollo de papel higiénico debajo del tocador.
- 4.) 1 rollo extra de papel higiénico colocado ordenadamente en la parte trasera del inodoro
- 4.) 4 - Toallas de baño dobladas ordenadamente en dos pilas de 2 en el estante en la parte superior del toallero junto con, 2 toallas de mano dobladas ordenadamente (Ejemplo X)
- 5.) Doble cuidadosamente 1 - alfombrilla de baño y colóquela en el borde de la bañera con 1 logotipo de jabón en pastilla y 2 logotipos de champú, siempre con el logotipo hacia arriba y hacia delante (Ejemplo Y)

Ejemplo X



Ejemplo Y



Ejemplo Z



➤ **Limpieza de baños para discapacitados**

- 2.) PONGASE GUANTES.
- 3.) El cuarto de baño para minusválidos debe limpiarse de la misma forma que los indicados anteriormente. Estos baños tienen un tocador adicional. El tocador también debe limpiarse de la misma manera que el tocador mencionado anteriormente. Tenga especial cuidado al limpiar todos los asideros de seguridad. Asegúrese de limpiar y secar el asiento de ducha plegable para discapacitados y colóquelo debajo del lavabo.

➤ **Stock de baños para discapacitados**

- 1.) Cuelgue y ordene en el toallero del baño: 2 toallas de mano, 2 toallas de piso y 1 toalla de maquillaje
- 2.) En la encimera, coloque 1 una barra de jabón con el logotipo y 2 lociones con el logotipo siempre hacia arriba y hacia delante.
- 3.) 4 - toallas de baño dobladas ordenadamente en dos pilas de 2 encima del toallero junto con 2 – toallas de piso dobladas ordenadamente con las toallas y 1 – toalla de piso colocado encima de una reserva de toallas
- 4.) Doble cuidadosamente 1 - alfombrilla de baño y colocarla en la silla de ducha para minusválidos con 1 - jabón en barra y 2 - champú, siempre con el logotipo hacia arriba y hacia delante
- 5.) 1 - rollo de papel higiénico en el rollo y 1 - rollo extra colocado ordenadamente encima de la parte trasera del inodoro

• **Procedimientos de limpieza de cocinas**

➤ **Checkout - Cocina**

- 1.) PÓNGASE LOS GUANTES
- 2.) Al entrar en la unidad, compruebe si hay platos sucios y ponga en marcha el lavavajillas si es necesario
- 3.) Limpie el refrigerador con un limpiador multisuperficies, un trapo azul limpio y utilice el Magic Eraser para eliminar cualquier marca o mancha difícil
 - a.) Abra la puerta y retire los objetos que se hayan quedado en el refrigerador y en el congelador
 - b.) Limpie todo el interior, las paredes, el fondo, las rejillas, el cajón deslizante, etc... Limpie la puerta, la goma alrededor de la puerta, la parte delantera, la parte superior y los laterales del refrigerador
- 4.) Vacíe la cafetera, retirando los posos de café usados. Limpie la cafetera con un limpiador multisuperficies y un Magic Eraser para eliminar las marcas cuando sea necesario.
 - a.) Limpie la parte superior, los laterales y el interior del depósito de agua. No puede quedar agua dentro
 - b.) Limpie la cafetera y la tapa utilizando un cepillo de café para quitar las manchas y seque con un trapo azul limpio.

- c.) Inspeccione la cafetera en busca de astillas o grietas y sustitúyala cuando sea necesario. Asegúrese de que el depósito de agua no tiene moho.
- 5.) Limpie y desenchufe la tostadora. Vacíe todas las migajas. Saque las bandejas recogemigas y límpielas, déjelas fuera en la parte superior del tostador. Limpie la tostadora con un trapo azul.
- 6.) Limpie todos los armarios por dentro, por fuera, por arriba y por abajo. Incluyendo, los estantes y las puertas. Lave la vajilla sucia que encuentre.
- 7.) Limpie el microondas con un limpiador multisuperficies, un trapo azul limpio y utilice el Magic Erasure para eliminar cualquier marca o mancha difícil
 - a.) Abra la puerta y retire los restos de comida que haya podido dejar el cliente.
 - b.) Limpie el interior del microondas de arriba a abajo, especialmente el plato de cristal y debajo del plato de cristal.
 - c.) Limpie la puerta por dentro y por fuera. Limpie el exterior del microondas por arriba, por abajo y por los lados.
 - d.) Cuando termine, deje la puerta del microondas abierta para facilitar la inspección por parte del inspector
 - e.) Tenga especial cuidado de limpiar la unidad de campana/ventilación debajo del microondas, eliminando cualquier grasa o salpicadura de comida que pueda haber debajo de la campana/ventilación del microondas
- 8.) Limpie la estufa con el limpiador multisuperficie un trapo azul limpio y utilice el Magic Eraser para eliminar cualquier marca o mancha difícil. No rocíe el limpiador directamente sobre ninguno de los elementos calefactores de la estufa
 - a.) Limpie la parte superior de la estufa y debajo de los quemadores (tenga cuidado con los quemadores para no romper ninguna de las púas y asegúrese de que están bien enchufados). Las bandejas de los quemadores pueden lavarse, pero NO introduzca los quemadores en el lavavajillas ni los sumerja en agua.
 - b.) Limpie la parte posterior de la estufa y las perillas asegurándose de eliminar todos los residuos de alimentos
 - c.) Limpie el interior de la estufa y coloque un nuevo trozo de papel de aluminio debajo del elemento calefactor
 - d.) Limpie el frente de la estufa, la manija y el cajón del horno
- 9.) Rocíe el lavadero, el grifo, el desagüe y la encimera con limpiador multisuperficies.
 - a.) Con un trapo azul limpio limpie el fregadero, grifo, desagüe y encimera.
 - b.) Deje el grifo y el desagüe brillantes y limpios
 - c.) Compruebe que el escurrer platos este debajo del fregadero y límpielo si es necesario
- 10.) Vacíe (asegúrese de que todos los platos están limpios antes de guardarlos) y limpie la parte delantera, la parte superior y los bordes del lavavajillas. Compruebe la rejilla inferior del lavavajillas para asegurarse de que todas las ruedas están puestas, si alguna está quitada, vuelva a ponerla.
- 11.) Limpie toda la encimera y los bordes asegurándose de que no queda nada pegajoso o cualquier residuo en la encimera
- 12.) Vacíe la papelera y cámbiela por una nueva. Limpie si es necesario

- 13.) Barrer el suelo, sacando el frigorífico limpiando la baldosa debajo, alrededor y detrás del frigorífico. Barrer la moqueta para poder aspirarla después. Pase la fregona por el suelo antes de salir de la habitación.
- 14.) Abrir todas las puertas de armarios, cajones, microondas, etc.... para facilitar la inspección por parte del Inspector (Ejemplo N)

Ejemplo N



➤ **Stayover - Cocina**

- 1.) PONGASE GUANTES.
- 2.) Si quedan demasiados objetos personales del huésped en la zona de la cocina, limpie sólo lo necesario y no toque ninguno de los objetos personales del huésped.
- 3.) No limpie lo siguiente a menos que se lo pida el huésped
 - a.) No vacíe la cubitera
 - b.) No limpie ni toque el microondas
 - c.) No limpie ni toque el frigorífico
 - d.) No limpie ni abra los armarios
 - e.) No toque el lavavajillas
- 4.) Limpie y vacíe la cafetera como se ha descrito anteriormente, a menos que el huésped le pida que no lo haga
- 5.) Limpie la parte superior de la cocina pero no limpie el horno, ni el cajón del horno
- 6.) Limpie el fregadero y la encimera de la cocina como se ha descrito anteriormente si es posible
- 7.) Vacíe la basura y coloque una bolsa de basura nueva.

➤ **Stock – Cocina**

- 1.) En la cesta ordene los siguientes artículo
 - a.) 2 - café regulares
 - b.) 2 - café descafeinado
 - c.) 6 - kits de café
- 2.) Coloque la cubeta de hielo
- 3.) Cuelgue 2 - paños de cocina en el tirador de la puerta del horno
- 3.) Coloque 2 toallas de cocina, 2 agarraderas y 2 trapos de cocina en la tabla de cortar al lado de los fogones.

- 4.) Colocar debajo del fregadero:
 - a.) 1 - caja de jabón lavavajillas Cascade
 - b.) 1 – jabón líquido para platos
 - c.) 1 - almohadilla SOS

➤ **Procedimientos generales de limpieza de habitaciones**

➤ **Checkout - Barra de desayuno, taburetes, mesa de comedor y sillas**

- 1.) PÓNGASE LOS GUANTES
- 2.) Rocíe la barra, los taburetes, la mesa y las sillas con limpiador multisuperficies.
- 3.) Utilice un trapo azul limpio para limpiar la barra, los bordes y la parte delantera.
- 4.) Limpie el teléfono
- 5.) Limpie el asiento, el respaldo y las patas de los taburetes y sillas.
- 6.) Limpiar el tablero, los bordes, la parte inferior y la base de la mesa
- 7.) Compruebe con los dedos que no queda ningún residuo pegajoso en y de las superficies

➤ **Stayover - Barra de desayuno, taburete, mesa de comedor y sillas**

- 1.) PÓNGASE LOS GUANTES
- 2.) Cuando limpie asegúrese de no rociar ningún producto químico sobre los objetos personales de los huéspedes. Si es necesario, rocíe el producto químico directamente sobre el trapo azul y limpie. No toque ni mueva ninguno de los objetos personales de los clientes. Limpie lo mejor posible alrededor de sus objetos. Siga las instrucciones de limpieza indicadas anteriormente.

➤ **Checkout – Plancha y tabla de planchar**

- 1.) Vacíe el agua que haya en la plancha y límpiela con un limpiador multisuperficies sobre un trapo azul.
- 2.) Coloque la plancha encima del organizador de la tabla de planchar y enrolle bien el cordón de la plancha, colocándolo en el bolsillo del organizador debajo de la plancha. No enrolle el cable alrededor de la plancha.
- 3.) Inspeccione la tabla de planchar y límpiela si es necesario. Sustituya la funda de la tabla de planchar siempre que sea necesario
- 4.) Cuelgue la tabla de planchar doblada en el organizador de tablas de planchar.

➤ **Stayover – Plancha y tabla de planchar**

- 1.) No limpie, ni toque la plancha y table de planchar a menos que el huesped lo solicite.

➤ **Checkout Desempolvado y limpieza general de la habitación**

- 1.) El desempolvado/limpieza debe hacerse siempre desde la parte superior de la habitación hasta la parte inferior de la habitación y desde la parte superior de los muebles hasta la parte inferior de los muebles
- 2.) Utilice un limpiador multisuperficies para limpiar todos los espejos y cristales. El limpiador multisuperficies se utiliza para limpiar todas las demás zonas de la habitación.
- 3.) Quite el polvo de todas las obras de arte, cuadros y espejos. Todos los cuadros y espejos deben estar libres de manchas y rayas.
- 4.) Las pantallas de televisión deben limpiarse con un trapo azul seco. No rocíe nada directamente sobre el televisor ni utilice productos químicos. Limpie la parte frontal, superior, laterales y debajo del televisor.
- 5.) Limpie el polvo de todos los muebles de la unidad, incluyendo: mesa de centro, mesa auxiliar, mesillas de noche, cabeceros, lámparas y cualquier otro mueble de la habitación. Abra todos los cajones y limpie su interior. Palpe con los dedos las superficies que esté limpiando para asegurarse de que no queda ningún residuo pegajoso. Asegúrese de limpiar de arriba a abajo, la parte inferior de las mesas, las patas de las sillas, etc... Asegúrese de que las pantallas de las lámparas están enderezadas y las costuras orientadas hacia la pared.
- 6.) Cualquier mueble que se haya movido o que esté fuera de su sitio debe volver a colocarse en el lugar correcto.
- 7.) Limpie los controles remotos de los televisor, el teléfono y el receptor
- 8.) Limpie con un trapo azul rociado con limpiador multisuperficies la rejilla de ventilación del aire acondicionado y la puerta. Limpie la parte superior, inferior y los laterales. Comprobar el filtro, aspirar si es necesario.
- 9.) Mire alrededor de la habitación para ver si hay telarañas o mucho polvo que pueda necesitar y limpie si es necesario
- 10.) Informe a su Inspector de cualquier mueble suelto, tambaleante o roto que pueda necesitar reparación

➤ **Stayover - Limpieza y desempolvado general de habitaciones**

- 1.) Asegúrese de no rociar ningún producto químico sobre los objetos personales de los huéspedes. Si es necesario, rocíe el producto químico directamente sobre el trapo azul y limpie. No toque, ni mueva ninguno de los objetos personales de los huéspedes. Limpie lo mejor posible alrededor de sus objetos.
- 2.) Quite el polvo de todas las obras de arte, cuadros y espejos. Todos los cuadros y espejos deben estar libres de manchas y rayas.
- 3.) Las pantallas de televisión deben limpiarse con un trapo azul seco. No rocíe nada directamente sobre el televisor ni utilice productos químicos. Limpie el televisor por delante, por encima, por los lados y por debajo.
- 4.) Si es posible, limpie el polvo de todos los muebles de la habitación, incluyendo: mesa de centro, mesas auxiliares, mesilla de noche, cabeceros, lámparas y cualquier otro mueble de la unidad. Palpe con los dedos las superficies que está limpiando para asegurarse de que no queda ningún residuo pegajoso en la

superficie. Asegúrese de limpiar de arriba a abajo, la parte inferior de las mesas, las patas de las sillas, etc. Asegúrese de que las pantallas de las lámparas estén rectas y las costuras estén orientadas hacia la pared.

- 5.) Limpie los mandos de la televisión, el teléfono y el receptor
- 6.) Limpie la unidad de aire acondicionado con un trapo azul rociado con un limpiador multisuperficies.

➤ **Checkout - Patio en la planta principal (todas las puertas del patio deben estar cerradas)**

- 1.) Limpie ambos lados de la puerta de cristal del balcón por dentro y por fuera con un limpiador multisuperficies. Asegúrese de que no hay manchas o rayas
- 2.) Revise y limpie los rieles de la puerta del balcón si es necesario e informe a su Inspector de cualquier problema de mantenimiento con la puerta del balcón o la pantalla.
- 3.) Recoja toda la basura, escombros y colillas del patio. Recoja la vajilla que pueda haber quedado en el patio.
- 4.) Cierre y bloquee tanto la mosquitera como la puerta del patio. Todas las habitaciones del primer piso deben tener el pasador de la puerta del patio colocado en el carril de la puerta del patio.
- 5.) Ordenar los muebles del balcón/patio (Ejemplo AA)

Ejemplo AA



➤ **Stayover - Patio**

- 1.) No limpie el patio a menos que el huésped se lo indique.

➤ **Checkout - Vacuuming**

- 1.) Rocíe ambientador en la alfombra antes de pasar la aspiradora.
- 2.) Empiece aspirando por la zona de la puerta del patio en el dormitorio principal y vaya saliendo de la habitación. Luego aspire la sala de estar, el comedor, la litera y siga hacia fuera de la unidad. Aspire el área de entrada de la habitación del pasillo si es necesario.

- 3.) Con la aspiradora y la manguera, revise y aspire detrás de todas las cómodas, mesas, mesitas de noche, sofá cama, lámparas, sillas, detrás del separador de ambientes y detrás de la cortina del patio. Mueva los objetos que se puedan mover y aspire debajo de ellos.
- 4.) Aspire detrás del sofá. Levante los cojines del sofá y aspire debajo de ellos. Apile los cojines a un lado del sofá o déles la vuelta para que el inspector pueda inspeccionarlos fácilmente (ejemplo BB).
- 5.) Aspire los 2 sillones levantando los cojines y dejándolos colocados a la derecha para el Inspector (Ejemplo CC)

Ejemplo BB



Ejemplo CC



- 6.) Aspire debajo y alrededor de todas las camas. Tendrá que arrodillarse para hacerlo correctamente y mirar debajo de las camas para asegurarse de que están limpias.
- 6.) Aspirar el armario en el dormitorio principal
- 7.) **NO intente** aspirar objetos grandes. Tendrá que recoger esos objetos a mano, como: taponés de botellas, bolígrafos, monedas, calcetines, envoltorios de max pax, vómitos, etc...
- 8.) Si queda suciedad en el suelo que la aspiradora no pueda recoger, como comida, tendrá que quitarla de la moqueta y limpiarla. No deje migas ni comida en el suelo.

➤ **Stayover - Vacuuming**

- 1.) Aspire **SÓLO** si el huésped se lo indica
- 2.) Tenga cuidado al aspirar cerca de los objetos personales del huésped. Evite tocar cualquier objeto personal
- 3.) Si queda suciedad en el suelo que la aspiradora no pueda recoger, como comida, deberá retirarla de la alfombra y limpiarla. No deje migas ni comida en el suelo.

Nota: Antes de abandonar la habitación, retroceda y asegúrese de que todo parece limpio y ordenado. Mira la habitación como la vería un huésped y si ves algo fuera de lugar o mal, vuelve atrás y arréglalo.

➤ **Stock general de la habitación, ubicación y preparación de los artículos**

- 1.) Compruebe en el interior de la puerta de entrada los siguientes elementos:
 - a.) Escalera de incendios/estatuto estatal/hoja de tarifas de habitaciones.
- 2.) Litera
 - a.) 6 - colgadores en el perchero
 - b.) Portaequipajes debajo del perchero
 - c.) Teléfono con alargador y funda de plástico en el soporte junto a la litera inferior
 - d.) 2 - Almohadas extra con fundas limpias
- 3.) Perchero en la entrada Unidad principal de 1 dormitorio
 - a.) 6 - colgadores
 - b.) 2 - Almohadas extra con fundas limpias
 - c.) Bolsa de ropa sucia colgada ordenadamente en el perchero
- 4.) Barra de desayuno
 - a.) Teléfono con alargador y funda de plástico
- 5.) Colocación en la mesilla de noche del dormitorio principal
 - a.) Teléfono con alargador y funda de plástico
- 6.) Dentro del cajón de la mesilla de noche deben estar los siguientes objetos:
 - c.) Biblia

Nota: La Biblia/toda la literatura debe estar en buenas condiciones o necesita ser reemplazada
- 7.) Armario en el dormitorio principal
 - a.) Plancha y tabla de planchar
 - b.) 2 - Almohadas para la cama Murphy con fundas limpias
 - c.) 6 - Perchas
 - d.) Bolsa para la ropa colgada ordenadamente en el perchero
- 8.) Amoire en 1 dormitorio principal
 - a.) 2 - Almohadas para la cama Murphy con fundas limpias
 - b.) 6 - Perchas
 - c.) Junto al Amoire colgado en la pared, Plancha y tabla de planchar
 - d.) Cartel de prohibido fumar en la parte superior (limpio)
- 9.) Finalmente, la última persona que se encuentra en la habitación es la persona que aspira. Esta persona debe preparar la habitación para el Inspector haciendo lo siguiente
 - a.) Abrir los cajones de todas las mesillas de noche
 - b.) Abrir los cajones de la cómoda
 - c.) Abrir el cajón de la mesilla
 - d.) Abrir todos los cajones del armario de la TV
 - e.) Asegúrese de que la puerta del microondas está abierta y desmontada
 - f.) Deje las luces encendidas en la unidad
 - g.) Cierre bien la puerta

UNIDAD MASTER

DESGLOSE DE TAREAS DEL EQUIPO

- Los equipos de dos (2) personas deben utilizar lo siguiente como guía para el desglose de las habitaciones

Las amas de llaves pueden alternar las tareas en cada habitación

Unidad principal de un dormitorio:

El empleado **A** haría la siguiente limpieza

- 1.) Desmontar la unidad
- 2.) Ayudar a hacer las camas
- 3.) Limpiar y abastecer el baño de invitados
- 4.) Limpiar y abastecer la cocina
- 5.) Trapear

El empleado **B** realizaría las siguientes tareas de limpieza

- 1.) Ayudar a desmontar la unidad
- 2.) Ayudar a hacer las camas
- 3.) Limpiar y abastecer el baño principal
- 4.) Quitar el polvo de
- 5.) Aspirar

Unidad principal de dos dormitorios:

El empleado **A** haría la siguiente limpieza

- 1.) Desmontar la unidad
- 2.) Ayudar a hacer las camas
- 3.) Limpiar y abastecer el baño de invitados
- 4.) Limpiar y abastecer la cocina
- 5.) Trapear

El empleado **B** realizaría las siguientes tareas de limpieza

- 1.) Ayudar a desmontar la unidad
- 2.) Ayudar a hacer las camas
- 3.) Limpiar y abastecer el baño principal
- 4.) Limpiar el polvo
- 5.) Aspirar

- Los equipos de tres (3) deben utilizar lo siguiente como guía de desglose de la unidad

Unidad principal de un dormitorio:

El empleado **A** haría la siguiente limpieza:

- 1.) Desmontar la unidad
- 2.) Limpiar y almacenar la cocina
- 3.) Desempolvar

El empleado **B** realizaría las siguientes tareas de limpieza

- 1.) Ayudar a desmontar la unidad
- 2.) Ayudar a hacer las camas
- 3.) Limpiar y abastecer el baño principal
- 4.) Pasar la fregona

El empleado **C** realizaría las siguientes tareas de limpieza

- 1.) Preparar la unidad
- 2.) Ayudar a hacer las camas
- 3.) Limpiar y abastecer el baño de invitados
- 4.) Aspirar

Unidad principal de dos dormitorios:

El empleado **A** haría la siguiente limpieza

- 1.) Desmontar la unidad
- 2.) Limpiar y almacenar la cocina
- 3.) Desempolvar

El empleado **B** realizaría las siguientes tareas de limpieza

- 1.) Ayudar a desmontar la unidad
- 2.) Ayudar a hacer las camas
- 3.) Limpiar y abastecer el baño principal
- 4.) Pasar la fregona

El empleado **C** realizaría las siguientes tareas de limpieza

- 1.) Sala de preparación
- 2.) Ayudar a hacer las camas
- 3.) Limpiar y abastecer el baño de invitados
- 4.) Aspirar

POLITICA DE BED BUG

Training:

- Todos los limpiadores, inspectores y supervisores de Wilderness Territory deben recibir formación sobre los signos de chinches / qué se debe buscar
 - Manchas fecales
 - Huevos
 - Pielas
 - Cadáveres de chinches
 - Ninfas
 - Chinches inmaduras y adultas

Inspección:

- Los colchones se inspeccionan trimestralmente cuando se giran
 - Costuras
 - A lo largo de todas las nervaduras
 - Debajo de las etiquetas
- Todas las quejas inspeccionadas por la dirección y registradas
 - Colchones
 - Somieres
 - Cabeceros
- Si no se encuentra nada, la inspección continuará una vez a la semana durante un total de 6 semanas y se actualizará el registro.
 - Colchones
 - Somieres
 - Cabeceros
- Si se encuentra algo, la habitación se tratará y se volverá a inspeccionar cada semana durante un total de 6 semanas y se actualizará el registro.
 - Colchones
 - Somieres
 - Cabeceros

Tratamiento:

- Remediación térmica
 - Unidad bloqueada y tratada térmicamente
 - Unidad inspeccionada por la dirección antes de entregarla a housekeeping
- Housekeeping limpiará a fondo la habitación y eliminará todos los insectos muertos antes de entregarla
 - Limpiar y aspirar a fondo la habitación y las partes de la cama
 - Colocar nueva bedding

ENTRENAMIENTO DE BED BUG

Todos los limpiadores, inspectores, supervisores y encargados de limpieza de Wilderness Territory deben conocer los signos de la presencia de chinches y saber qué buscar.

Manchas fecales: Líquido oscuro parecido a la tinta que expulsa el chinche unas horas después de alimentarse. Debido a la cantidad de sangre que el chinche es capaz de consumir, estas manchas fecales pueden ser el signo de chinches mas frecuente de observar.



Bed bug infested mattress (courtesy of Dr. Mike Potter, University of Kentucky)

Huevos: Los huevos de las chinches de la cama son diminutos, de aproximadamente un milímetro de longitud, brillantes, translúcidos y de color blanco lechoso. Los huevos tienen forma cilíndrica, redondeada en un extremo y redonda y plana en el extremo opuesto. Las chinches hembras pegan sus huevos en zonas ocultas. Esto hace que sean difíciles de encontrar y eliminar por completo, incluso cuando se utiliza un aspirador. Los huevos de chinche eclosionados parecen huecos y pueden tener su «tapa de eclosión» abierta y pegada o faltar. Los huevos eclosionan entre tres y cinco días después de su puesta.



Bed bug life cycle: egg, nymph, and adult (courtesy of Dr. Mike Potter, University of Kentucky)



Ninfas: Las chinches recién nacidas miden aproximadamente un milímetro de largo, son brillantes, translúcidas y de color blanco lechoso.

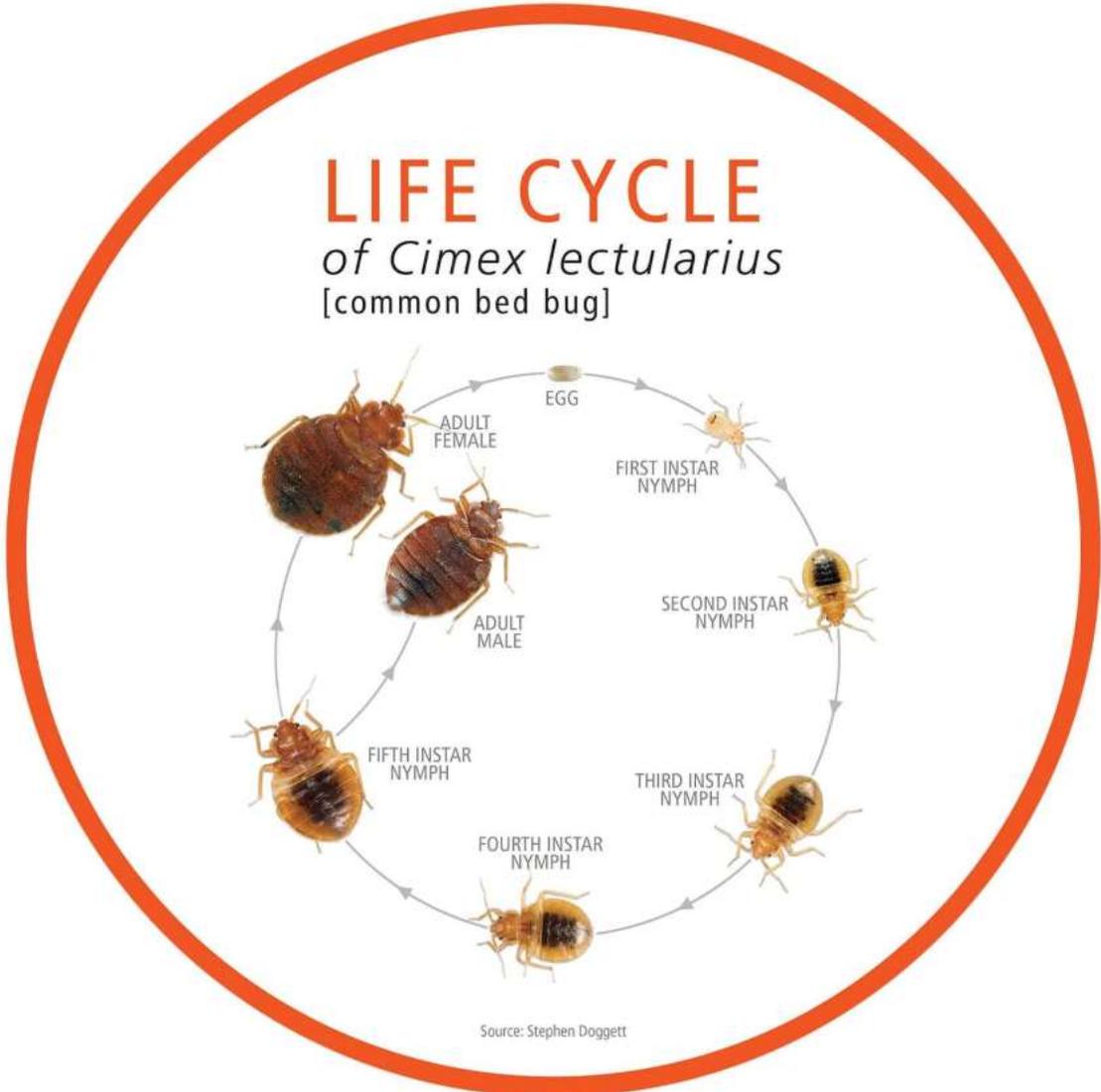
Chinches inmaduros: Antes de comer, translúcidas y de color blanco lechoso

Chinches Maduros: Aproximadamente del mismo tamaño que una puntada de tela de colchón cosida, $\frac{1}{4}$ de pulgada de largo por aproximadamente $\frac{3}{16}$ de pulgada de ancho. Los chinches de cama se construyen bastante delgado y puede ser más delgado que el grosor de una tarjeta de visita normal. De color rojo óxido oscuro, más claro si no se han alimentado.



Muda de piel: Los chinches mudan la piel para pasar a la siguiente fase de desarrollo. Los chinches pasan por cinco etapas de desarrollo antes de convertirse en adultos





Notifique cualquier avistamiento de chinches o indicios de chinches al equipo de gestión de housekeeping. Si encuentra un espécimen vivo, cójalo y guárdelo en un vaso de plástico. Su equipo de gestión apreciará su contribución, ya que ayudará a prevenir un evento importante para los huéspedes que resultará en una pérdida de compensación. Será recompensado por su atención y esfuerzo.