



## **LODGE HOUSEKEEPING VILLA, LODGE MANUAL DE ENTRENAMIENTO**

Bienvenido al Departamento de Lodge Housekeeping. Nuestro objetivo en el departamento de Wilderness es proporcionar la mejor experiencia posible a nuestros huéspedes. Como empleado del departamento de Housekeeping Lodge Wilderness, 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.

Wilderness Resort 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 el departamento de Lodge de Housekeeping.

# ***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.*

# 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 4:00pm. 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)253-4252 ext. 4893, 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 una pausa de 1 a 20 minutos por turno. La hora del break será a las 10:30 para el primer turno. A los empleados que trabajen en el 2º 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 documentación. Todas las pausas quedan a discreción del Gerente y/o del Inspector. El empleado no podrá abandonar la planta ni tomarse un descanso sin la aprobación del inspector.

# LODGE HOUSEKEEPING QUIMICOS DE LIMPIEZA

	<b>ECOLAB RAPID-DESINFECTANTE MULTI SUPERFICIES</b>
	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)	
	<b>ECOLAB SCRUB FREE</b>
	<b>LIMPIADOR Y DESINFECTANTE DE BAÑOS</b>
	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

# LODGE HOUSEKEEPING

## LINEA DE TIEMPO

- Los housekeeper empiezan a trabajar **PRONTO** a las **9:30 a.m.**
- **9:30 a.m. a 10:00 a.m., Los housekeepers haran lo siguiente:**
  - Breve reunión previa al turno con los encargados o supervisores de limpieza.
  - El lider del equipo cogera su tabla asignada, las llaves y reunirá a sus compañeros. A continuación, el equipo recogerá los suministros necesarios para el día y comenzará a abastecer el vehículo asignado. **TODOS** los miembros del equipo deben ayudar a almacenar el vehículo.
  - 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 se carga la furgoneta con los suministros adecuados. Mientras realizan esta tarea, los Housekeepers deben mantener el área de almacenamiento y la furgoneta limpios/organizados, rompiendo las cajas vacías y sacando la basura o la ropa de cama.

### **Stock del vehículo:**

- 1.) 1 - 4 bolsas de trapos de limpieza (azul- superficie, verde- cristales).
- 2.) Trapeador plana/mango de trapeador, mas el tacho
- 3.) Papel higiénico, pañuelos de papel
- 4.) Almohadillas SOS y papel de aluminio
- 5.) Detergente lavavajillas Cascade
- 6.) 2 - 3 trapeadores planas/mangos, 2-3 tachos
- 7.) 2 - escobas y 2- recogedores
- 8.) Número total de bolsas de baño y de cocina necesarias para el número de unidades a limpiar
- 9.) 1 - 2 juegos extra de sábanas (sofá, queen, king) y fundas de almohada  
**(Artículos de tocador) 1 por equipo**
- 10.) Café regular, café descafeinado y max pax, jabón líquido para platos
- 11.) Cepillo de café  
**(Químicos de la basqueta) 3 caddies por equipo**
- 12.) Bolsas de basura pequeñas y bolsas de basura medianas
- 13.) Escobilla de inodoro
- 14.) Gomas de borrar mágicas
- 15.) Productos químicos Ecolab (Multisuperficies, Baño, Ambientador)

### **Reglas de los Vehículos de Housekeeping:**

- 1.) Sólo los conductores autorizados pueden conducir vehículos de housekeeping.
- 2.) Todos los vehículos deben mantenerse limpios, los suministros deben mantenerse en orden y en su lugar
- 3.) Todas las puertas del vehículo deben estar cerradas mientras el vehiculo esta en movimiento.
- 4.) Todos los empleados de housekeeping que viajen en el vehículo deben estar sentados y con el cinturón de seguridad abrochado mientras el vehículo esté en movimiento.
- 5.) El conductor debe respetar todas las señales de límite de velocidad y conducir de forma segura y responsable.
- 6.) El salpicadero del vehículo debe permanecer despejado en todo momento.
- 7.) Nunca deje la llave maestra en el vehículo.
- 8.) El vehículo debe estar apagado con las llaves en posesión del conductor mientras se esté limpiando la unidad y no haya empleados presentes.
- 9.) El tablero de limpieza debe estar visible y guardado en el vehículo.
- 10.) Cada vez que un vehículo de limpieza esté retrocediendo, debe haber un empleado, que no sea conductor, detrás del vehículo, informando al conductor que el vehículo puede retroceder con seguridad. Esta persona se denomina observador. No tener un spotter en el equipo es una violación de la política.
- 11.) Se prohíbe fumar en los vehículos (la única zona de fumadores se encuentra junto a la oficina de limpieza).

➤ Diríjase a la sección asignada y comience a limpiar las habitaciones asignadas

- **10:00 a.m. hasta su finalización:**

- Comience limpiando las habitaciones “**ASAP**” y “**VIP**” si están disponibles para limpiar. Si estas habitaciones aún están ocupadas, limpie los pasillos hasta que la habitación **ASAP** o **VIP** estén disponible. Es posible que su equipo directivo tenga proyectos para que usted trabaje en ellos.
- Después de que todas las unidades **ASAP, Propietario** y **VIP** estén limpias, concéntrese en las llegadas (**Needs**) que puedan estar en su tablero y finalmente complete el resto de las unidades.
- La hora del check-in está garantizada para las 4:00pm, por lo que todas sus unidades de llegada (**Needs**) deben estar terminadas antes de las 3:30pm para permitir la inspección de su Inspector.
- Después de limpiar todas las unidades asignadas, es posible que se le pida que ayude a limpiar también otras unidades. Proceda a ayudar a otros grupos de limpieza **SI Y SÓLO SI** se lo pide un Inspector, Supervisor o Gerente.
- Una vez completadas todas las unidades asignadas, regrese al almacén de limpieza y proceda a descargar su vehículo. Todos los miembros de su equipo deben ayudar a guardar todos los suministros y limpiar el vehículo. Esto incluye guardar toda la ropa de cama limpia, la ropa de cama sucia, la basura, rellenar botellas, devolver el material de limpieza y repostar el vehículo de limpieza. El Líder y el conductor deben entregar su tablero y las llaves a la oficina de limpieza y firmar la devolución de las llaves.

Proceder a ayudar a otros grupos si así lo indican los Responsables de Limpieza, los Supervisores o el Inspector.

- **Cuando haya terminado, pida permiso a su Jefe o Supervisor para marcar e irse a casa.**

# LODGE HOUSEKEEPING 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.) **No llame a la puerta**, si una unidad checkout esta ocupada antes de las 11:00 a.m. **Diríjase a la siguiente habitacion que marca su tabla de limpieza**
- 2.) Si la unidad es un **checkout** y usted ha llamado a la puerta antes de la hora de salida 11:00 a.m., y la unidad sigue ocupada, pida disculpas al huésped por haberle molestado y márchese.
- 3.) Si la unidad es un **checkout** y usted llama a la puerta después de las 11:00 a.m. y la unidad sigue ocupada, pida disculpas al huésped y retírese. Notifique a su inspector que la unidad sigue ocupada.
- 4.) Si la unidad sigue ocupada después de las 12:00 p.m., el Inspector debe notificar inmediatamente a los Supervisores o Gerentes.
  - a.) Si la unidad sigue siendo un **Checkout**, proceda a limpiar la unidad si no hay pertenencias personales del huésped.
  - b.) Si la unidad 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 unidad se ha convertido en un stayover, documente y notifique a su inspector.

- **Unidades 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 Lodges o Villas, no se proporciona el servicio de stayover a menos que lo soliciten los huéspedes alojados en las unidades Villa o Lodge.*

➤ **La bolsa de baño consta de lo siguiente**

- 1.) 12 - toallas de baño
- 2.) 4 - toallas de mano
- 3.) 8 - paños de limpieza
- 4.) 3 - alfombrillas de baño
- 5.) 2 - papel higiénico
- 6.) 5 - jabón en pastilla
- 7.) 4 - champú
- 8.) 2 - loción

➤ **Bolsa de cocina compuesta por lo siguiente**

- 1.) 2 - café normal
- 2.) 1 - café descafeinado
- 3.) 6 - kits de café max-pax
- 4.) 1 - almohadilla SOS
- 5.) 1 - trapo de cocina
- 6.) 1 - paño de cocina
- 7.) 2 - agarraderas
- 8.) 1 - pañuelo de papel

• **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.

# PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE VILLA I & VILLA II

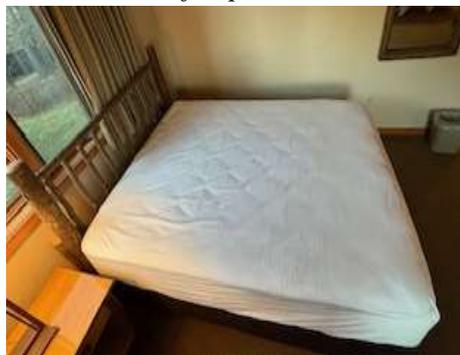
- **Procedimientos para hacer la cama**

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) 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)
- 7) A continuación, coloque el confort uniformemente sobre la cama hasta dieciocho (18) pulgadas menos de la parte superior de la cama. (Ejemplo D)

*Ejemplo C*



*Ejemplo D*



- 8) Coloque la sábana top uniformemente sobre el confort (Ejemplo E). Doble la parte superior de la sábana plana sobre la parte superior de la sábana top y el confort (meta las costuras de la sábana plana y la sábana top). La sábana top, el confort 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*



- 9) Coloque fundas de almohada limpias sobre las almohadas (todas las almohadas deben tener un protector sobre la almohada), En la cabecera de la cama, las almohadas deben estar niveladas y recogidas de forma ordenada (Ejemplos G).

*Ejemplo G*



➤ **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.

➤ **Servicio Completo de stayover: Cama**

- 1.) PÓNGASE LOS GUANTES
- 2.) Si quedan demasiados objetos personales del huésped sobre la cama, no los mueva y no haga la cama. Anótelos en la pizarra de limpieza.
- 3.) Todas las camas deben tener sábanas y fundas de almohada limpias. Asegúrese de comprobar la manta y el edredón, si alguno está sucio, sustitúyalo por uno limpio.
- 4.) Haga la cama en equipo
- 5.) Siga las instrucciones anteriores para terminar de hacer la cama.

➤ **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.) Despliegue el mecanismo del sofá-cama parcialmente dentro del sofá y apile los cojines del sofá en un lado del sofá para facilitar la inspección por parte del inspector (Ejemplo L)

*Ejemplo L*



- 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 la estantería junto al juego de mantas y sábanas

➤ **Checkout Roll-Away**

- 1.) Inspeccione la manta, la almohada y el cubrecolchón en busca de manchas o rasgaduras. Si encuentra alguna mancha o rasgadura, sustitúyala por otra limpia.
- 2.) Enderece el cubrecolchón y enganche las esquinas si es posible.
- 3.) Coloque la sábana ajustable sobre la cama con el lado de la costura acabada hacia arriba
- 4.) Coloque la sábana plana uniformemente sobre la cama, hasta la parte superior del colchón, dejando que el resto cuelgue uniformemente alrededor de la cama.
- 5.) A continuación, coloque la manta uniformemente sobre la cama hasta que falten dieciocho (18) pulgadas para llegar a la parte superior de la cama. Doble la sábana plana de modo que el lado de la costura quede encima de la manta. La sábana plana y la manta deben estar ajustadas y recogidas alrededor de la cama, con las esquinas hospitalarias a los pies de la cama.
- 6.) Doble la cama y cierre el gancho de vuelta al armario de abrigos coloque una almohada en una funda de almohada limpia ordenadamente encima de la cama enrollable

➤ **Servicio completo de Stayover Roll-Away**

- 1.) Inspeccione la manta, la almohada 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.) Siga la guía anterior para hacer el roll-away

*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 deposítela en el cubo gris de la ropa sucia. Consiga otra sábana nueva para terminar la cama.*

➤ **Procedimientos de limpieza de Banos y Jacuzzi**

➤ **Checkout – Bano Piso Principal**

- 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.) Tenga cuidado al trabajar en el baño, ya que el suelo puede ser resbaladizo cuando está mojado.
- 4.) Con un trapo verde limpio, limpie el espejo con movimientos circulares. Asegúrese de que no quedan manchas ni rayas en el espejo.
- 5.) 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.
- 6.) 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.
- 7.) Con el limpiador de baño, limpie el interior de todos los cajones, eliminando cualquier resto de pasta de dientes, pelo u otra suciedad que pueda haber en los cajones. Limpie también debajo del lavabo, las puertas y los frentes de los cajones.
- 8.) 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.
- 9.) A continuación limpie la ducha
  - a.) Limpie y seque las puertas de la ducha por dentro y por fuera, limpie también el riel de las puertas.
  - b.) 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.
  - c.) Seque la ducha de arriba abajo con trapos azules limpios.

- d.) 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.
  - e.) Limpie las gomas de la ducha, los tiradores y el desagüe. Asegúrese de que todo el cromo brilla.
  - f.) Si hay moho en los azulejos, notifíquelo a su inspector para que pueda tratarlo y limpiarlo con lejía.
  - g.) Asegúrese de que no queda **ABSOLUTAMENTE NINGÚN PELO** o suciedad en la ducha.
- 10.) Limpie el tacho de basura por dentro y por fuera. Ponga una bolsa de basura nueva en el tacho.
  - 11.) 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.
  - 12.) Coloque los trapos de limpieza sucios en una bolsa transparente, retirar los guantes usados.

➤ **Servicio Completo – Bano de Invitado Piso Principal**

- 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 Piso Principal**

- 1.) Ordene en el armario bajo el lavabo 6 toallas de baño 2 toallas de mano 2 toallitas y 1 toallita de maquillaje. Incluir 1 rollo extra de papel higiénico.(Ejemplo M)
- 2.) Coloque sobre la encimera 1 toalla de piso, 1 jabón en barra, 1 champú y 1 loción con el logotipo siempre hacia arriba y hacia delante (Ejemplo N)

*Ejemplo M*



*Ejemplo N*



*Ejemplo O*



- 3.) 1 - rollo de papel higiénico en el portarrollos y y 1 rollo adicional de papel higiénico colocados ordenadamente en la parte posterior del inodoro
- 4.) 1 jabón en barra con el logotipo y 1 champú con el logotipo colocados ordenadamente en el estante de la ducha
- 5.) Doblar cuidadosamente 1 - alfombrilla de baño colgada en el toallero junto a la ducha (Ejemplo O)

➤ **Checkout – Baño del Segundo Piso y Jacuzzi**

- 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.) Tenga cuidado al trabajar en el baño, ya que el suelo puede ser resbaladizo cuando está mojado.
- 4.) Con un trapo verde limpio, limpie el espejo con movimientos circulares. Asegúrese de que no quedan manchas ni rayas en el espejo.
- 5.) 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.
- 6.) 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.
- 7.) Con el limpiador de baño, limpie el interior de todos los cajones, eliminando cualquier resto de pasta de dientes, pelo u otra suciedad que pueda haber en los cajones. Limpie también debajo del lavabo, las puertas y los frentes de los cajones.
- 8.) Limpie el inodoro y las paredes si es necesario.

- 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.
- 9.) Rocíe toda la ducha, incluyendo las puertas, el cabezal y el grifo de la bañera con limpiador de baño. Rocíe también todo el jacuzzi, incluidos los chorros.
- a.) Limpie y seque las puertas de la ducha por dentro y por fuera, limpie también el riel de las puertas.
  - b.) 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.
  - c.) Seque la ducha de arriba abajo con trapos azules limpios.
  - d.) 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.
  - e.) Limpie las gomas de la ducha, los tiradores y el desagüe. Asegúrese de que todo el cromo brilla.
  - f.) Si hay moho en los azulejos, notifíquelo a su inspector para que pueda tratarlo y limpiarlo con lejía.
- 10.) Asegúrese de que no queda **ABSOLUTAMENTE NINGÚN PELO** o suciedad en la ducha.
- 11.) Tenga cuidado al limpiar la zona del jacuzzi, ya que el jacuzzi puede volverse resbaladizo cuando está mojado. Deberá entrar en la bañera de hidromasaje para limpiarla correctamente. Antes de entrar en la bañera de hidromasaje, coloque trapos secos sobre los que pueda apoyarse.
- a.) Empiece por un extremo y vaya limpiando alrededor y hacia fuera con trapos azules limpios. Tenga especial cuidado en limpiar todos los chorros, asegurándose de eliminar todos los residuos de jabón. Asegúrese de que no queden manchas en ninguna parte. Utilice los dedos para palpar los residuos de jabón que a veces son difíciles de ver. El Magic Eraser funciona bien para eliminar los residuos de jabón. Limpia el grifo y el desagüe asegurándose de que todo el cromo brilla. Recuerde limpiar el azulejo alrededor del jacuzzi los lados y el frente. También, asegúrese de limpiar la repisa detrás del jacuzzi.
  - b.) Observe si hay moho alrededor del jacuzzi en el azulejo. Si hay moho u hongos notifique a su inspector.
  - c.) ¡Asegúrese de que **NO HAY ABSOLUTAMENTE NINGÚN PELO** o suciedad alrededor de la bañera de hidromasaje.

- 12.) Vacíe la basura y reemplace con una nueva bolsa. Limpie si es necesario
- 13.) 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.

➤ **Full Service Baño del Segundo Piso y Jacuzzi**

- 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.) Debe limpiar el jacuzzi del stayover a menos que el huésped solicite que no lo limpie.
  - a.) Tenga cuidado al limpiar la zona del jacuzzi, ya que el jacuzzi puede estar resbaladizo cuando está mojado. Deberá meterse en el jacuzzi para limpiarlo correctamente. Antes de entrar en el jacuzzi poner trapos secos para estar de pie.
  - b.) Rocíe toda la jacuzzi, incluidos los chorros y el grifo, con el limpiador de baño.
  - c.) Empiece por un extremo, vaya limpiando alrededor y hacia fuera con trapos azules limpios. Tenga especial cuidado en limpiar todos los chorros, asegurándose de eliminar todos los residuos de jabón. Asegúrese de que no queden manchas en ninguna parte. Utilice los dedos para palpar los residuos de jabón que a veces son difíciles de ver. El Magic Eraser funciona bien para eliminar los residuos de jabón. Limpie el grifo y el desagüe asegurándose de que todo el cromo brilla. Recuerde limpiar el azulejo alrededor del jacuzzi los lados y el frente
  - d.) Observe si hay moho alrededor del jacuzzi en el azulejo. Si hay moho notifique a su inspector.
  - e.) ¡Asegúrese de que **NO HAY ABSOLUTAMENTE NINGÚN PELO** o suciedad en o alrededor del jacuzzi!
- 8.) Recoja todas las toallas sucias y sustitúyelas por toallas limpias. Deje amenities extra, papel higiénico y Kleenex si es necesario.
- 9.) Vacíe la basura y reemplace con una nueva bolsa. Limpie si es necesario
- 10.) Barra y trapee el suelo de baldosas alrededor del jacuzzi. Cualquier pelo o suciedad se puede barrer en la alfombra y aspirar más tarde.

➤ **Stock – Bano Segundo Piso y Jacuzzi**

- 1.) Cuelge y ordene 2 toallas de mano y 1 toallita de maquillaje en el toallero junto al tocador (Ejemplo P).
- 2.) Coloque 1 toalla de piso, 1 barra de jabón, 1 champú y 1 loción en la encimera junto al lavabo, siempre con el logotipo hacia arriba y hacia delante.
- 3.) 1 rollo de papel higiénico en el portarrollos y 1 rollo de papel higiénico adicional colocado en la parte posterior del inodoro.
- 4.) Debajo del lavabo, doble y coloque 6 toallas de baño, 2 toallas de piso y un rollo de papel higiénico. (Ejemplo Q)

*Ejemplo P*



*Ejemplo Q*



*Ejemplo R*



- 5.) Doble ordenadamente 1 - alfombra de baño en el toallero
- 6.) Coloque ordenadamente en el borde del jacuzzi: (Ejemplo R)
  - a.) 1 - alfombra de baño
  - b.) 3 - toallas de baño
  - c.) 2 - paños
  - d.) 1 - jabón con logotipo

➤ **Limpieza de Baños para discapacitados**

- 1.) PONGASE GUANTES.
- 2.) 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.

➤ **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 Eraser 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 S)

*Ejemplo S*



➤ **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 artículos (Ejemplo T)
  - a.) 2 - café regulares
  - b.) 2 - café descafeinado
  - c.) 6 - kits de café

*Ejemplo T*



- 2.) Coloque 2 toallas de cocina, 2 agarraderas y 2 trapos de cocina en la tabla de cortar al lado de los fogones.
- 3.) 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
- 8.) Debe haber 3-4 taburetes colocados ordenadamente junto a la barra de desayuno y 4-6 sillas ordenadas junto a la mesa (Ejemplo U y V)
- 9.) Limpie los estantes, cajones y puerta del aparador del comedor (Ejemplo W)

*Example U*



*Example V*



*Example W*



➤ **Servicio Completo 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 - Closet de lavandería**

- 1.) Lavadora y Secadora:
  - a.) Revise el interior de la lavadora, limpie y sope los residuos en el interior, borde, parte superior, lados y frente
  - b.) Compruebe el interior de la secadora, vacíe el filtro de pelusas y limpie la puerta, los laterales y el interior si es necesario.
- 2.) Plancha y tabla de planchar
  - a.) Vacíe el agua que haya en la plancha y límpiela con un limpiador multisuperficies sobre un trapo azul.
  - b.) 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.
  - c.) Inspeccione la tabla de planchar y límpiela si es necesario. Sustituya la funda de la tabla de planchar siempre que sea necesario
  - d.) Cuelgue la tabla de planchar doblada en el organizador de tablas de planchar.
- 3.) El tacho de trapear debe estar limpio y colocado encima de la lavadora y secadora.
- 4.) El trapeador, la escoba, el destapacano y el recogedor deben estar limpios y ordenados en el armario (Ejemplo X)
- 5.) Barrer lo mejor que se pueda alrededor de la unidad

*Ejemplo X*



➤ **Servicio Completo Stayover - Closet de lavandería**

- 1.) No limpie, abra o toque el closet de lavandería a menos que el huésped 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 televisores, el teléfono y el receptor
- 8.) Mire alrededor de la habitación para ver si hay telarañas o mucho polvo que pueda necesitar y limpie si es necesario
- 9.) Informe a su Inspector de cualquier mueble suelto, tambaleante o roto que pueda necesitar reparación.

➤ **Servicio Completo 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

➤ **Checkout – Patio/Balcony (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.

➤ **Servicio Completo Stayover - Patio**

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

➤ **Checkout - Vacuuming**

- 1.) Empiece aspirando en la segunda planta, junto a la puerta del patio, en la zona del dormitorio principal. Pase al pasillo y al dormitorio doble queen. Pase el aspirador por las escaleras y continúe después por la zona del salón de la primera planta. Termine aspirando el comedor.

- 3.) Mientras aspira use la manguera, revise y aspire detras de todos los aparadores, mesas, mesa de noche, sofa cama, lamparas, silla y detras de cualquier cortina. Mueva los objetos movibles y aspire debajo de ellos.
- 4.) Además, levante los cojines del sofá y todas las sillas y aspire debajo de ellos. Deje los cojines levantados para que el inspector pueda inspeccionarlos fácilmente (ejemplo Y).

*Example Y*



- 5.) 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.) Asegúrese de aspirar todos los armarios, dormitorio principal, del cuarto queen.
- 7.) **NO intente** aspirar objetos grandes. Tendrá que recoger esos objetos a mano, como: tapones 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.

➤ **Servicio Completo 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.) El armario para abrigos de la entrada debe contener los siguientes elementos:
  - a.) Tacho del trapeador, trapeador, escoba, recogedor y desatascador
  - b.) Aspiradora con accesorios (compruebe que la bolsa de la aspiradora y el cable estén bien envueltos).
  - c.) 2 almohadas, manta y juego de sábanas para el sofá-cama
  - d.) Plancha/tabla de planchar

- 2.) Encimera de la cocina
  - a.) Teléfono con alargador y funda de plástico
- 3.) Mueble del comedor (Ejemplo Z)
  - a.) Cartel de prohibido fumar
  - b.) Kleenex
- 4.) Escritorio, colocado en la zona del salón (Ejemplo AA)
  - a.) Una silla

*Ejemplo Z*



*Example AA*



- 5.) Dormitorio doble Queen
  - a.) Enrollable en armario (Ejemplo AB)
  - b.) Lámpara en la mesilla de noche entre las camas (Ejemplo AC)

*Example AB*



*Example AC*



- 6.) Dormitorio principal
  - a.) Cuna con sábana limpia doblada en el armario (Ejemplo AD)
  - b.) Portaequipajes en el armario
  - c.) Mando a distancia de TV adecuado y que funcione en la mesita de noche junto a la cama (Ejemplo AE)
  - d.) Biblia en el cajón de la mesilla de noche
  - e.) Cartel de prohibido fumar en la repisa de la chimenea, mando a distancia junto al televisor (Ejemplo AF)

*Example AD*



*Example AE*



*Example AF*



*Nota: Toda la literatura para huéspedes debe estar en buenas condiciones o debe ser reemplazada.*

- 7.) 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.) Cajones abiertos de las mesillas
  - d.) Dejar encendidas las luces del mueble
  - e.) Cierre bien la puerta

# VILLA I & II

## DESGLOSE DE TAREAS DEL EQUIPO

➤ **Funciones del lider de equipo:**

- 1.) El líder del equipo siempre lleva las llaves de su unidad asignada.
- 2.) El lider de equipo es la única persona que marca los **Stayovers** y los **Checkouts** en la tablet y en el clipboard
- 3.) El líder del equipo asigna los trabajos de limpieza a los housekeepers del equipo y tiene autoridad para cambiar los trabajos dentro de su equipo con el fin de mejorar la calidad del trabajo, así como la eficiencia.
- 4.) El lider de equipo se comunica directamente con el Inspector, el Supervisor y el Director sobre las condiciones de la unidad (limpieza, calidad y cuestiones de mantenimiento), así como sobre cuestiones de rendimiento laboral de los compañeros.
- 5.) El lider de equipo llama al front desk/expedidor a la extensión 4703 para que los housemen desmonten la unidad (si la unidad no está ya desmontada), o para cualquier otro artículo necesario (edredón limpio, cubrecolchón, mantas, sábanas, almohadas, etc...)
- 6.) Después de limpiar la unidad, el lider del equipo recorrerá toda la unidad utilizando el ambientador como Ecolab (Verde) e inspeccionará brevemente después de sus compañeros de trabajo para asegurarse de que todos los trabajos se han realizado correctamente y de que todos los suministros se han abastecido.
- 7.) El lider del equipo es el responsable último de la calidad de la limpieza en la unidad. Si alguna parte de la unidad no se ha limpiado correctamente, el lider del grupo debe enviar de vuelta a la persona o personas responsables de la limpieza de las zonas que les han sido asignadas
- 6.) El lider de equipo es la primera persona en llegar y la última en abandonar la unidad, asegurándose de que todas las ventanas y puertas estén cerradas.
- 7.) El líder del equipo es responsable de ayudar y asegurarse de que al final de la jornada se limpie por completo el vehículo de cualquier material de limpieza, ropa blanca y basura. También es responsable de asegurarse de que todas las ventanas del vehículo están subidas y de que está bien cerrado.

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

**El empleado A realizaría la siguiente limpieza de la unidad:**

- 1.) Prepare la cocina para la limpieza y ayude a desmontar la cocina si no está desmontada
- 2.) Limpiar la cocina, la barra de desayuno y el comedor
- 3.) Limpiar el baño del primer piso
- 4.) Limpiar el polvo de todo el primer piso
- 5.) Trapear el baño del primer piso, el área de la cocina y la entrada

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

- 1.) Ayudar a desmontar la unidad si no está desmontada
- 2.) Ayudar a hacer las camas
- 3.) Limpiar el baño del segundo piso y trapear
- 4.) Quitar el polvo de toda la zona del segundo piso

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

- 1.) Ayudar a desmontar la unidad si no está desmontada
- 2.) Ayudar a hacer las camas
- 3.) Aspirar todo el segundo y primer piso

➤ **Los equipos de cuatro (4) deberán utilizar lo siguiente como guía de desglose de habitaciones**

**El empleado A realizaría la siguiente limpieza de la unidad:**

- 1.) Desmante la zona si aún no está desmontada
- 2.) Limpiar la cocina, la barra de desayuno y el comedor
- 3.) Limpiar el baño del primer piso
- 4.) Trapear el área de la cocina, el baño del primer piso y la entrada

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

- 1.) Limpiar el baño del segundo piso, si no está limpio
- 2.) Limpiar el baño de la segunda planta y fregar

**El empleado C haría la siguiente limpieza de la unidad:**

- 1.) Ayudar a desmontar los dos dormitorios y el salón si no están desmontados
- 2.) Ayudar a hacer las camas
- 3.) Limpiar el polvo de toda la unidad

**El empleado D haría la siguiente limpieza de la unidad:**

- 1.) Ayudar a desmontar ambos dormitorios y la sala de estar si no está desmontado
- 2.) Ayudar a hacer las camas
- 3.) Aspirar toda la unidad

➤ **Los equipos de cinco (5) deberán utilizar lo siguiente como guía de desglose de habitaciones**

**El empleado A realizaría la siguiente limpieza de la unidad:**

- 1.) Desmonte la zona, si no está desmontada
- 2.) Limpiar la cocina, la barra de desayuno y el comedor
- 3.) Fregar la zona de la cocina y la entrada

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

- 1.) Limpiar el baño del segundo piso si no está limpio
- 2.) Limpiar el baño del segundo piso y trapear

**El empleado C haría la siguiente limpieza de la unidad:**

- 1.) Ayudar a desmontar los dos dormitorios
- 2.) Ayudar a hacer las camas
- 3.) Limpiar el polvo de toda la unidad

**El empleado D haría la siguiente limpieza de la unidad**

- 1.) Ayudar a desmontar los dos dormitorios
- 2.) Ayudar a hacer las camas
- 3.) Limpiar el baño del primer piso y trapear

**El empleado E haría la siguiente limpieza de la unidad**

- 1.) Disting de toda la unidad
- 2.) Aspirar toda la unidad

*Cuando cualquier miembro del equipo haya completado todos sus trabajos asignados, procederá a ayudar al resto de su equipo a completar su trabajo.  
¡¡¡TRABAJO EN EQUIPO!!!!*

# LODGE

## 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 engancho 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)
- 7) A continuación, coloque el comfort uniformemente sobre la cama hasta dieciocho (18) pulgadas menos de la parte superior de la cama. (Ejemplo D)

*Ejemplo C*



*Ejemplo D*

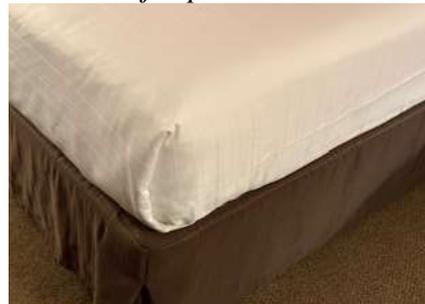


- 8) Coloque la sábana top uniformemente sobre el comfort. Doble la parte superior de la sábana plana sobre la parte superior de la sábana top y el comfort.
- 9) Doble la sábana plana y la sábana top por encima del borde del comfort (Ejemplo E). La sábana top, el comfort y la sábana plana deben estar 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), las almohadas deben estar niveladas y recogidas de forma ordenada en la cabecera (Ejemplos G).

*Ejemplo G*



➤ **Stayover Cama**

- 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.) Todas las camas deben tener sábanas y fundas de almohada limpias. Asegúrese de revisar la manta y el edredón, si alguno está sucio reemplácelo por uno limpio.
- 4.) Haga la cama en equipo
- 5.) Siga las instrucciones previamente descritas

➤ **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.) Despliegue el mecanismo del sofá-cama parcialmente hacia el interior del sofá y apilar los cojines del sofá en un lado del sofá para facilitar la inspección por parte del inspector (Example L)

*Ejemplo L*



- 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.

➤ **Checkout Roll-Away**

- 1.) Inspeccione la manta, la almohada y el cubrecolchón en busca de manchas o rasgaduras. Si encuentra alguna mancha o rasgadura, sustitúyala por otra limpia.
- 2.) Enderece el cubrecolchón y enganche las esquinas si es posible.
- 3.) Coloque la sábana ajustable sobre la cama con el lado de la costura acabada hacia arriba
- 4.) Coloque la sábana plana uniformemente sobre la cama, hasta la parte superior del colchón, dejando que el resto cuelgue uniformemente alrededor de la cama.
- 5.) A continuación, coloque la manta uniformemente sobre la cama hasta que falten dieciocho (18) pulgadas para llegar a la parte superior de la cama. Doble la sábana plana de modo que el lado de la costura quede encima de la manta. La sábana plana y la manta deben estar ajustadas y recogidas alrededor de la cama, con las esquinas hospitalarias a los pies de la cama.
- 6.) Doble la cama y cierre el gancho de vuelta al armario de abrigo coloque una almohada en una funda de almohada limpia ordenadamente encima de la cama enrollable

➤ **Servicio completo de Stayover Roll-Away**

- 1.) Inspeccione la manta, la almohada 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.) Siga la guía anterior para hacer el roll-away

*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 deposítela en el cubo gris de la ropa sucia. Consiga otra sábana nueva para terminar la cama.*

➤ **Procedimientos de limpieza de Banos y Jacuzzi**

➤ **Checkout- Piso Principal Doble Queen y Baño del 2<sup>nd</sup> Piso**

- 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.) Tenga cuidado al trabajar en el baño, ya que el suelo puede ser resbaladizo cuando está mojado.
- 4.) Con un trapo verde limpio, limpie el espejo con movimientos circulares. Asegúrese de que no quedan manchas ni rayas en el espejo.
- 5.) 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.
- 6.) 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.
- 7.) Con el limpiador de baño, limpie el interior de todos los cajones, eliminando cualquier resto de pasta de dientes, pelo u otra suciedad que pueda haber en los cajones. Limpie también debajo del lavabo, las puertas y los frentes de los cajones.
- 8.) 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.
- 9.) A continuación limpie la ducha
  - a.) Limpie y seque las puertas de la ducha por dentro y por fuera, limpie también el riel de las puertas.
  - b.) 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.
  - c.) Seque la ducha de arriba abajo con trapos azules limpios.

- d.) 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.
  - e.) Limpie las gomas de la ducha, los tiradores y el desagüe. Asegúrese de que todo el cromo brilla.
  - f.) Si hay moho en los azulejos, notifíquelo a su inspector para que pueda tratarlo y limpiarlo con lejía.
  - g.) Asegúrese de que no queda **ABSOLUTAMENTE NINGÚN PELO** o suciedad en la ducha.
- 10.) Limpie el tacho de basura por dentro y por fuera. Ponga una bolsa de basura nueva en el tacho.
- 11.) 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.
- 12.) Coloque los trapos de limpieza sucios en una bolsa transparente, retirar los guantes usados.

➤ **Checkout- Piso Principal Doble Queen y Baño del 2<sup>nd</sup> Piso**

- 1.) PÓNGASE 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 pulverizar los productos químicos para no manchar los objetos de los huéspedes.
- 3.) Si el espejo está sucio o mojado, límpielo con un trapo verde limpio y un limpiador multisuperficies 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 limpiador de baño
- 6.) Saque todas las toallas sucias y sustitúyalas por toallas limpias. Deje papel higiénico y pañuelos faciales adicionales si es necesario
- 7.) Limpie el tacho de basura si es necesario
- 8.) Vacíe la papelera y sustitúyala por una nueva. Limpie si es necesario
- 9.) 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: Piso Principal Doble Queen y Baño del 2<sup>nd</sup> Piso**

- 1.) Doble y cuelgue en el toallero de la puerta de la bañera/ducha 1 – toalla de piso (Ejemplo M)
- 2.) 4 - Toallas de baño dobladas ordenadamente en dos pilas de 2 encima del inodoro en el toallero. Doble 2 toallas de piso y coloque ordenadamente 2 toallas de mano y 1 toallita de maquillaje sobre las toallas de mano.(Ejemplo N)
- 3.) Coloque 2 toallas de piso, 1 jabón de barra, 1 champú y 1 loción con el logotipo siempre hacia arriba y hacia delante (Ejemplo O).

*Ejemplo M*



*Ejemplo N*



*Ejemplo O*



- 4.) 1 rollo de papel higienico
- 5.) Coloque ordenadamente en la repisa de la bañera/ducha, 1 jabón en pastilla y 1 champú.

➤ **Checkout – Piso Principal Doble Queen y Baño del 2<sup>nd</sup> Piso**

- 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.) Tenga cuidado al trabajar en el baño, ya que el suelo puede ser resbaladizo cuando está mojado.
- 4.) Limpie todos los estantes y puertas del armario del baño
- 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 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.
- 7.) 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.
- 8.) Con el limpiador de baño, limpie el interior de todos los cajones, eliminando cualquier resto de pasta de dientes, pelo u otra suciedad que pueda haber en los cajones. Limpie también debajo del lavabo, las puertas y los frentes de los cajones.

- 9.) Rocíe toda la ducha, incluyendo las puertas, el cabezal y el grifo de la bañera con limpiador de baño. Rocie también todo el jacuzzi, incluidos los chorros.
- a.) Limpie y seque las puertas de la ducha por dentro y por fuera, limpie también el riel de las puertas.
  - b.) 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.
  - c.) Seque la ducha de arriba abajo con trapos azules limpios.
  - d.) 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.
  - e.) Limpie las gomas de la ducha, los tiradores y el desagüe. Asegúrese de que todo el cromo brilla.
  - f.) Si hay moho en los azulejos, notifíquelo a su inspector para que pueda tratarlo y limpiarlo con lejía.
  - g.) Sea diligente y asegúrese de que no queda **ABSOLUTAMENTE NINGÚN PELO** o suciedad en la ducha.
- 10.) Antes de limpiar el Jacuzzi, Rocie el inodoro con el limpiador para banos
- b.) Tenga cuidado al limpiar la zona del jacuzzi, ya que el jacuzzi puede volverse resbaladizo cuando está mojado. Deberá entrar en la bañera de hidromasaje para limpiarla correctamente. Antes de entrar en la bañera de hidromasaje, coloque trapos secos sobre los que pueda apoyarse.
  - a.) Empiece por un extremo y vaya limpiando alrededor y hacia fuera con trapos azules limpios. Tenga especial cuidado en limpiar todos los chorros, asegurándose de eliminar todos los residuos de jabón. Asegúrese de que no queden manchas en ninguna parte. Utilice los dedos para palpar los residuos de jabón que a veces son difíciles de ver. El Magic Eraser funciona bien para eliminar los residuos de jabón. Limpia el grifo y el desagüe asegurándose de que todo el cromo brilla. Recuerde limpiar el azulejo alrededor del jacuzzi los lados y el frente. También, asegúrese de limpiar la repisa detrás del jacuzzi.
  - b.) Observe si hay moho alrededor del jacuzzi en el azulejo. Si hay moho u hongos notifique a su inspector.
  - c.) ¡Asegúrese de que **NO HAY ABSOLUTAMENTE NINGÚN PELO** o suciedad alrededor de la bañera de hidromasaje.
- 11.) Limpie el inodoro y las paredes si es necesario.
- 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.

- 12.) Vacíe la basura y reemplace con una nueva bolsa. Limpie si es necesario
- 13.) 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.

➤ **Full Service Baño del Segundo Piso y Jacuzzi**

- 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.) Debe limpiar el jacuzzi del stayover a menos que el huésped solicite que no lo limpie.
  - a.) Tenga cuidado al limpiar la zona del jacuzzi, ya que el jacuzzi puede estar resbaladizo cuando está mojado. Deberá meterse en el jacuzzi para limpiarlo correctamente. Antes de entrar en el jacuzzi poner trapos secos para estar de pie.
  - b.) Rocíe toda la jacuzzi, incluidos los chorros y el grifo, con el limpiador de baño.
  - c.) Empiece por un extremo, vaya limpiando alrededor y hacia fuera con trapos azules limpios. Tenga especial cuidado en limpiar todos los chorros, asegurándose de eliminar todos los residuos de jabón. Asegúrese de que no queden manchas en ninguna parte. Utilice los dedos para palpar los residuos de jabón que a veces son difíciles de ver. El Magic Eraser funciona bien para eliminar los residuos de jabón. Limpie el grifo y el desagüe asegurándose de que todo el cromo brilla. Recuerde limpiar el azulejo alrededor del jacuzzi los lados y el frente
  - d.) Observe si hay moho alrededor del jacuzzi en el azulejo. Si hay moho notifique a su inspector.
  - e.) ¡Asegúrese de que **NO HAY ABSOLUTAMENTE NINGÚN PELO** o suciedad en o alrededor del jacuzzi!
- 8.) Recoja todas las toallas sucias y sustitúyelas por toallas limpias. Deje amenities extra, papel higiénico y Kleenex si es necesario.
- 9.) Vacíe la basura y reemplace con una nueva bolsa. Limpie si es necesario
- 10.) Barra y trapee el suelo de baldosas alrededor del jacuzzi. Cualquier pelo o suciedad se puede barrer en la alfombra y aspirar más tarde.

➤ **Stock – Baño del Segundo Piso y Jacuzzi**

- 1.) Doble y cuelgue en el toallero de la puerta de la bañera/ducha 2 – toallas de piso (Ejemplo Q)
- 2.) Coloque 1 toalla de piso, 1 jabón de barra, 1 champú y 1 loción con el logotipo siempre hacia arriba y hacia delante (Ejemplo P).

*Ejemplo M*



*Ejemplo N*



*Ejemplo O*



- 3.) 1 rollo de papel higienico
- 4.) 6 - Toallas de baño dobladas ordenadamente en dos pilas de 3 en el estante encima del inodoro
- 5.) Doble ordenadamente 1 - alfombrilla de baño en el mango de la puerta de la ducha
- 6.) Coloque ordenadamente en el borde del jacuzzi: (Ejemplo R)
  - a.) 1 - alfombrilla de baño
  - b.) 3 - toallas de baño
  - c.) 2 - ropa de aseo
  - d.) 1 - jabón con logotipo

➤ **Limpieza de Baños para discapacitados**

- 3.) PONGASE GUANTES.
- 4.) 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.

➤ **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 Eraser 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 S)

*Ejemplo S*



➤ **Stayover Servicio Completo- 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 abras 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 artículos
  - a.) 2 - café regulares
  - b.) 2 - café descafeinado
  - c.) 6 - kits de café
- 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
- 8.) Debe haber 3-4 taburetes colocados ordenadamente junto a la barra de desayuno y 4-6 sillas ordenadas junto a la mesa (Ejemplo U y V)

*Ejemplo U*



*Ejemplo V*



➤ **Stayover Servicio Completo - 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 – Guardaropa, closet de lavandería**

1.) Lavadora y Secadora:

a.) Revise el interior de la lavadora, limpie y sope los residuos en el interior, borde, parte superior, lados y frente

b.) Compruebe el interior de la secadora, vacíe el filtro de pelusas y limpie la puerta, los laterales y el interior si es necesario.

2.) El tacho para trapear debe estar limpio y colocado en el suelo del lavadero

3.) El trapeador, la escoba, el destapacano y el recogedor deben estar limpios y ordenados en el armario (Ejemplo X)

4.) Plancha y tabla de planchar

a.) Vacíe el agua que haya en la plancha y límpiela con un limpiador multisuperficies sobre un trapo azul.

b.) 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.

c.) Inspeccione la tabla de planchar y límpiela si es necesario. Sustituya la funda de la tabla de planchar siempre que sea necesario

d.) Cuelgue la tabla de planchar doblada en el organizador de tablas de planchar.

5.) Barrer lo mejor que se pueda alrededor de la unidad.

*Ejemplo X*



➤ **Stayover - Closet de lavandería**

2.) No limpie, abra o toque el closet de lavandería a menos que el huésped 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.) Mire alrededor de la habitación para ver si hay telarañas o mucho polvo que pueda necesitar y limpie si es necesario
- 9.) Informe a su Inspector de cualquier mueble suelto, tambaleante o roto que pueda necesitar reparación

➤ **Stayover Servicio Completo- 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.) Limpie todos los muebles del patio utilizando limpiador multisuperficies, trapo azul y Magic Eraser si es necesario.
- 4.) Barrer y fregar todo el patio
- 5.) Cierre y bloquee tanto la mosquitera como la puerta del patio
- 6.) Todos los patios deben tener cuatro sillas y una mesa ordenadas (Ejemplo)

*Ejemplo*



➤ **Stayover - Patio**

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

➤ **Checkout - Vacuuming**

- 1.) Empiece aspirando en la segunda planta, junto a la puerta del patio, en la zona del dormitorio principal. Pase al pasillo y al dormitorio doble queen. Pase el aspirador por las escaleras y continúe después por la zona del salón de la primera planta. Termine aspirando el comedor.
- 3.) Mientras aspira use la manguera, revise y aspire detrás de todos los aparadores, mesas, mesa de noche, sofa cama, lamparas, silla y detrás de cualquier cortina. Mueva los objetos movibles y aspire debajo de ellos.
- 4.) Además, levante los cojines del sofá y todas las sillas y aspire debajo de ellos. Deje los cojines levantados para que el inspector pueda inspeccionarlos fácilmente (Ejemplo Y).

### *Ejemplo Y*



- 5.) 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.) Asegúrese de aspirar todos los armarios, dormitorio principal, del cuarto queen.
- 7.) **NO intente** aspirar objetos grandes. Tendrá que recoger esos objetos a mano, como: tapones 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.

#### ➤ **Servicio Completo 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.) El armario para abrigos de la entrada debe contener los siguientes elementos:
  - a.) Tacho del trapeador, trapeador, escoba, recogedor y desatascador
  - b.) Aspiradora con accesorios (compruebe que la bolsa de la aspiradora y el cable estén bien envueltos).
- 2.) Habitación Principal planta baja
  - a.) Roll-away con almohada en el armario (Ejemplo)
  - b.) Manta, juego de sábanas del sofá-cama y dos almohadas con fundas limpias colocadas ordenadamente en la estantería del armario
  - c.) Mando a distancia de TV adecuado y que funcione en la mesita de noche entre las camas (Ejemplo)

*Ejemplo*



*Ejemplo*



3.) Dormitorio principal

- a.) Cuna con sábana limpia doblada en el armario (Ejemplo)
- b.) Portaequipajes en el armario
- c.) Control remoto de TV adecuado y que funcione en la mesita de noche junto a la cama
- d.) Biblia en el cajón de la mesilla de noche
- e.) Cartel de no fumar en la repisa de la chimenea o en la cómoda (Ejemplo)
- f.) Silla y taburete para los pies (Ejemplo)

*Ejemplo*



*Ejemplo*



*Ejemplo*



2.) Encimera de la cocina

- a.) Teléfono con alargador y funda de plástico

3.) Sala de estar

- a.) Cartel de prohibido fumar
- b.) Kleenex
- c.) Control remoto de TV adecuado y que funcione n la mesa de centro y muebles colocados para el Inspector (Ejemplo)

*Ejemplo*



*Ejemplo*



6.) Armario para abrigos

- a.) Perchas presentes (Ejemplo)

7.) Dormitorio de matrimonio en la segunda planta

- a.) Enrollable con almohada en el armario  
b.) Lámpara en la mesilla de noche entre las camas (Ejemplo AB)  
c.) Mando a distancia de TV adecuado y que funcione en la mesilla de noche entre las camas  
d.) Manta, juego de sábanas del sofá-cama y dos almohadas con fundas limpias colocadas ordenadamente en la estantería del armario (Ejemplo AC)

*Example AB*



*Example AC*



*Nota: Toda la literatura para huéspedes debe estar en buenas condiciones o necesita ser reemplazada.*

8.) Finalmente, la última persona que está 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.) Cajones abiertos de las mesillas  
d.) Dejar encendidas las luces del mueble  
e.) Cierre bien la puerta

# LODGE HOUSEKEEPING

## DESGLOSE DE TAREAS DEL EQUIPO

➤ **Funciones del lider de equipo:**

- 1.) El líder del equipo siempre lleva las llaves de su unidad asignada.
- 2.) El lider de equipo es la única persona que marca los **Stayovers** y los **Checkouts** en la tablet y en el clipboard
- 3.) El líder del equipo asigna los trabajos de limpieza a los housekeepers del equipo y tiene autoridad para cambiar los trabajos dentro de su equipo con el fin de mejorar la calidad del trabajo, así como la eficiencia.
- 4.) El lider de equipo se comunica directamente con el Inspector, el Supervisor y el Director sobre las condiciones de la unidad (limpieza, calidad y cuestiones de mantenimiento), así como sobre cuestiones de rendimiento laboral de los compañeros.
- 5.) El lider de equipo llama al front desk/expedidor a la extensión 4703 para que los housemen desmonten la unidad (si la unidad no está ya desmontada), o para cualquier otro artículo necesario (edredón limpio, cubrecolchón, mantas, sábanas, almohadas, etc...)
- 6.) Después de limpiar la unidad, el lider del equipo recorrerá toda la unidad utilizando el ambientador como Ecolab (Verde) e inspeccionará brevemente después de sus compañeros de trabajo para asegurarse de que todos los trabajos se han realizado correctamente y de que todos los suministros se han abastecido.
- 7.) El lider del equipo es el responsable último de la calidad de la limpieza en la unidad. Si alguna parte de la unidad no se ha limpiado correctamente, el lider del grupo debe enviar de vuelta a la persona o personas responsables de la limpieza de las zonas que les han sido asignadas
- 6.) El lider de equipo es la primera persona en llegar y la última en abandonar la unidad, asegurándose de que todas las ventanas y puertas estén cerradas.
- 7.) El líder del equipo es responsable de ayudar y asegurarse de que al final de la jornada se limpie por completo el vehículo de cualquier material de limpieza, ropa blanca y basura. También es responsable de asegurarse de que todas las ventanas del vehículo están subidas y de que está bien cerrado.

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

**El empleado A realizaría la siguiente limpieza de la unidad:**

- 1.) Prepare la cocina para la limpieza y ayude a desmontar la cocina si no está desmontada
- 2.) Limpiar la cocina, la barra de desayuno y el comedor
- 3.) Limpiar el baño del primer piso
- 4.) Limpiar el polvo de todo el primer piso
- 5.) Trapear el baño del primer piso, el área de la cocina y la entrada

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

- 1.) Ayudar a desmontar la unidad si no está desmontada
- 2.) Ayudar a hacer las camas
- 3.) Limpiar el baño del segundo piso y trapear
- 4.) Quitar el polvo de toda la zona del segundo piso

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

- 1.) Ayudar a desmontar la unidad si no está desmontada
- 2.) Ayudar a hacer las camas
- 3.) Aspirar todo el segundo y primer piso

➤ **Los equipos de cuatro (4) deberán utilizar lo siguiente como guía de desglose de habitaciones**

**El empleado A realizaría la siguiente limpieza de la unidad:**

- 1.) Desmonte la zona si aún no está desmontada
- 2.) Limpiar la cocina, la barra de desayuno y el comedor
- 3.) Limpiar el baño del primer piso
- 4.) Trapear el área de la cocina, el baño del primer piso y la entrada

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

- 1.) Limpiar el baño del segundo piso, si no está limpio
- 2.) Limpiar el baño de la segunda planta y fregar

**El empleado C haría la siguiente limpieza de la unidad:**

- 1.) Ayudar a desmontar los dos dormitorios y el salón si no están desmontados
- 2.) Ayudar a hacer las camas
- 3.) Limpiar el polvo de toda la unidad

**El empleado D haría la siguiente limpieza de la unidad:**

- 1.) Ayudar a desmontar ambos dormitorios y la sala de estar si no está desmontado
- 2.) Ayudar a hacer las camas
- 3.) Aspirar toda la unidad

➤ **Los equipos de cinco (5) deberán utilizar lo siguiente como guía de desglose de habitaciones**

**El empleado A realizaría la siguiente limpieza de la unidad:**

- 1.) Desmonte la zona, si no está desmontada
- 2.) Limpiar la cocina, la barra de desayuno y el comedor
- 3.) Fregar la zona de la cocina y la entrada

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

- 1.) Limpiar el baño del segundo piso si no está limpio
- 2.) Limpiar el baño del segundo piso y trapear

**El empleado C haría la siguiente limpieza de la unidad:**

- 1.) Ayudar a desmontar los dos dormitorios
- 2.) Ayudar a hacer las camas
- 3.) Limpiar el polvo de toda la unidad

**El empleado D haría la siguiente limpieza de la unidad**

- 1.) Ayudar a desmontar los dos dormitorios
- 2.) Ayudar a hacer las camas
- 3.) Limpiar el baño del primer piso y trapear

**El empleado E haría la siguiente limpieza de la unidad**

- 1.) Quitar el polvo de toda la unidad
- 2.) Aspirar toda la unidad

*Cuando cualquier miembro del equipo haya completado todos sus trabajos asignados, procederá a ayudar al resto de su equipo a completar su trabajo.  
¡¡¡TRABAJO EN EQUIPO!!!!*

# 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 huevos 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.

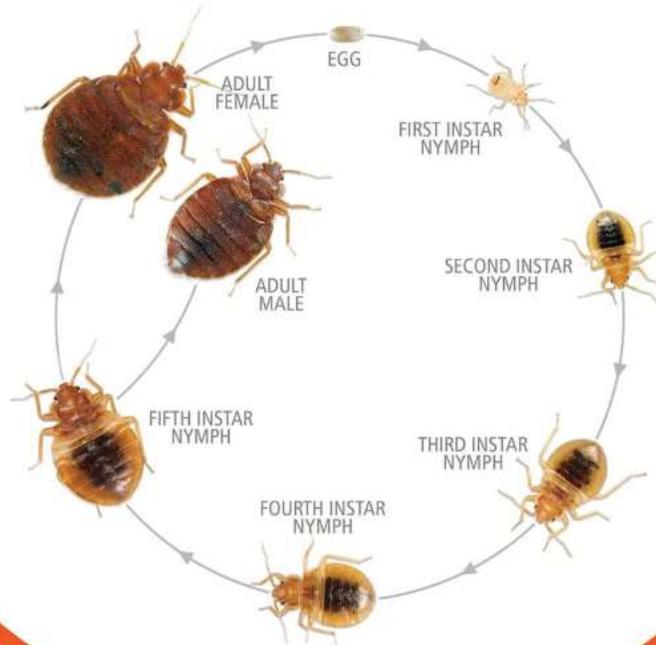


**Muda de piel:** Los chinches mudan la piel para pasar a la siguiente fase de desarrollo. Los chinches pasan por cinco etapas de desarrollo antes de convertirse en adultos



# LIFE CYCLE

of *Cimex lectularius*  
[common bed bug]



Source: Stephen Doggett

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.