



WHGR HOUSEKEEPING MANUAL DE ENTRENAMIENTO

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

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 apures 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.

WHGR HOUSEKEEPING

POLITICAS GENERALES Y PROCEDIMIENTOS

- **Horario**

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

- **Asistencia**

Es requerido que usted trabaje cuando este en horario, así también que llegue puntual a su turno. Si no puede cumplir con su jornada, debe notificarlo al Gerente o Supervisor al menos 1 hora antes del comienzo de su turno. Llame a la oficina de housekeeping al (608)253-9729 ext. 4519 o ext. 4728, no deje mensajes, debe hablar con el Gerente o el Supervisor para confirmar la ausencia/tarde. Si nadie contesta al teléfono, siga llamando hasta que alguien conteste. El Director o Supervisor está en la oficina a las 8:00 a.m. todos los días. Está permitido marcar hasta 5 minutos antes. **Sin embargo, no es aceptable llegar tarde (más de 5 minutos).** Si usted sabe que va a llegar tarde debe llamar. No call, no show, llegar tarde, marcar antes de tiempo y no marcar a tiempo después de completar un turno programado dará lugar a la documentación que conduce a la terminación a discreción del gerente.

- **Tiempo libre requerido**

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

- **Uniforme**

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

- **Vehiculos/Bicicletas**

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

- **Llaves**

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

- **Celulares/Ipod/MP3**

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

- **Tips**

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

- **Break**

Todos los empleados de limpieza tienen derecho a un break de 1 a 20 minutos por turno. La hora de break será a las 10:40 para primer turno. A los empleados que trabajen en segundo turno se les asignará un descanso por parte de su equipo directivo. Aquellos que tomen su descanso fuera de los 20 minutos asignados (sin aprobación) estarán sujetos a la documentación que conduce a la terminación.

WHGR HOUSEKEEPING QUIMICOS DE LIMPIEZA

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



ECOLAB BIO-ENZYMATIC ELIMINADOR DE OLORES

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

NO DEBE UTILIZARSE COMO LIMPIADOR DE NINGUNA SUPERFICIE.

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

ROCÍE ECOLAB BIO-ENZYMATIC ROOM REFRESHER PARA MEJOR COBERTURA.

NO REQUIERE TIEMPO DE ESPERA



ECOLAB NO-RINSE ALKALINE LIMPIEZA DE SUELOS

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

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

EFICAZ CUANDO SE APLICA DESPUÉS DE BARRER EL SUELO.

SE DISTRIBUYE DESDE EL DISPENSADOR DE QUÍMICOS

NO REQUIERE TIEMPO DE ESPERA, SE APLICA CON EL TRAPEADOR

WHGR 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.
 - Recibir las tabletas, llaves y clipboards asignados. Firmar las llaves y las tablets en los registros después de recibirlas.
 - Coja una basqueta blanca con los productos químicos de limpieza (desinfectante para múltiples superficies, limpiador de baños, ambientador), escobilla de inodoro y guantes. Lleve una bolsa con trapos de limpieza azules y verdes (azul para superficies, verde para cristales).
 - Coja la aspiradora
 - Después de la reunión de la mañana, diríjase a los armarios de almacenamiento asignados para coger el carro de limpieza. Limpiar la basura o toallas sucias en el camino al armario de almacenamiento asignado.

Cuidado de la Aspiradora:

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

Stock de la basqueta:

- 1.) Sabanas planas, sabanas ajustables, top sheets y bolsas de almohadas (para Kings, Queens & Sofa)
- 2.) Toallas de baño, toallas de mano, alfombra de baño.
- 3.) Papel higienico, pañuelos faciales
(articulos de tocador)
- 4.) Guantes
- 5.) Jabón en barra, champú y loción
- 6.) Café regular, descafeinado. Café y max pax
- 7.) Tazas calientes, tazas frias y basqueta de hielo
- 8.) Bolsas pequenas y mediana de basura
(Productos quimicos)
- 9.) Cepillo para el inodoro
- 10.) Magic erasers y cepillo para limpiar cafetera
- 11.) Productos quimicos Ecolab (Multi-surface, Bathroom, Air Freshener)

Reglas de los Carros:

- a.) Todos los carros de la limpieza deben estar en el lado del aparcamiento del pasillo
 - b.) No debe haber comida, ni refrescos en el carrito a la vista del huésped
 - c.) Todos los suministros deben estar **LIMPIOS** y en su sitio
 - d.) La tabla de limpieza debe estar colocada en la parte superior y a la vista, **con la tablet dentro de la habitación.**
 - e.) Nunca deje la llave maestra de limpieza en el carro, **el lider la debo tener consigo todo el tiempo**
- Diríjase a la sección asignada y comience a limpiar las habitaciones asignadas
- **10:00 a.m. hasta su finalizacion:**
 - Comience limpiando las habitaciones “**ASAP**” y “**VIP**” si están disponibles para limpiar. Si estas habitaciones aún están ocupadas, limpie los pasillos hasta que la habitacion **ASAP** o **VIP** estén disponible. Es posible que su equipo directivo tenga proyectos para que usted trabaje en ellos.
 - La hora de salida (checkout) es a las 11:00 a.m., proceda a buscar las unidades vacantes y comience a limpiar. Si no hay habitaciones disponibles para empezar a limpiar busque algo para limpiar o ayude a otro grupo. Si tiene tiempo para apoyar, tiene tiempo para limpiar
 - Después de las 11:30 a.m., concéntrese en limpiar todas las habitaciones de **Checkout** o las **habitaciones Vacantes Sucias** hasta que todas estén terminadas
 - Puede recibir una solicitud para limpiar una habitación que está ocupada, esto es un stayover. El servicio de stayover no se presta en todas las habitaciones ocupadas.

Debe ser solicitado por el huésped. En el caso de que reciba una solicitud de limpieza de una habitación por parte de managers, el servicio de stayover debe completarse a la hora que le convenga al huésped, que en la mayoría de los casos es inmediatamente después de su solicitud.

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

WHGR 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 una habitación de Hotel**

- **Habitaciones de checkout**

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

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

- 1.) Si la habitación es un **Stayover** y está desocupada, proceda con el servicio completo de **Stayover**
- 2.) 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.
- 3.) Documente si el huésped decide que no desea el servicio **Stayover**.
 - 4.) Documente si el huésped sólo desea un servicio Stayover limitado, como toallas o papel higiénico.

- **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., notífiqúeselo 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.

- **Procedimientos para hacer la cama**

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

- **Camas de Checkout**

- 1.) Inspeccione las sabanas de cama al hacerla, en busca de manchas, roturas, pelos, etc. Sustituya esos artículos por otros limpios y coloque los sucios en el carro amarillo de la ropa sucia. Preste especial atención a las almohadas que haya dejado el huésped (la bolsa de la almohada debe permanecer puesta y dejarse para que el Inspector la etiquete como objetos perdidos).
- 2.) Haga las camas en equipo

- 3.) All beds must have a mattress pad, fitted sheet, flat sheet, top sheet, innerloft blanket, pillows, pillow protectors and pillowcases. All beds must have bed skirts. Todas las camas deben tener cubrecolchón, sábana ajustables , sábana plana, top sheet, confort, almohadas, protectores de almohada y fundas de almohada. Todas las camas deben tener la falda.
- 4.) Enderece el cubrecolchón enganchando las esquinas si es posible (Ejemplo A)
- 5.) Coloque la sábana ajustable sobre la cama con el lado de la costura acabada arriba (Ejemplo B)

Ejemplo A



Ejemplo B



- 6.) Coloque la sábana plana uniformemente sobre la cama, hasta la parte superior del colchón es decir la cabecera (Ejemplo C)
- 7.) A continuación, coloque la manta 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. Doble la parte superior de la sábana plana sobre la parte superior de la sábana top y el confort. Meta las sábanas alrededor de la cama con las esquinas de hospital a los pies de la cama (Ejemplo E). Coloque suavemente la bufanda a los pies de la cama

Ejemplo E



Ejemplo F



- 9.) Coloque fundas de almohada limpias (todas las almohadas deben tener un protector sobre la almohada), coloque las almohadas en ángulo con la cabecera (Ejemplo G)

Ejemplo G



➤ **Cama de Stayover**

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

➤ **Checkout sofa-cama**

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

Ejemplo H



Ejemplo I



- 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. (Ejemplo I)

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

➤ **Stayover sofa-sleeper**

- 1.) Si quedan demasiados objetos personales del huésped sobre la cama, no los mueva y no haga la cama. Anótelos en la tabla de limpieza
- 2.) Tire de la sábana ajustable y estire la sábana plana hasta la parte superior del sofá cama.
- 3.) Enderece la manta como se ha descrito anteriormente y doble la sábana plana sobre la manta. No meta la sábana y la manta por debajo del colchón del sofá-cama, porque podría abrir un agujero en las sábanas o en la manta
- 4.) Coloque ordenadamente las almohadas encima del sofá-cama

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

• **Procedimientos de limpieza de tocadores, Wet Bar y baños**

➤ **Checkout Tocador**

- 1.) PÓNGASE LOS GUANTES
- 2.) Los productos químicos funcionan mejor si se les deja un tiempo para que se asienten y eliminen las bacterias. Empiece rociando el espejo con un limpiador multisuperficie. A continuación, rocía el fregadero, el grifo, el desagüe, la encimera y el salpicadero con un limpiador multisuperficies.
- 3.) Haga la cama con su compañero, póngase guantes y vuelva al lavabo.
- 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, limpie el fregadero, el grifo, el desagüe, la encimera, las paredes y el protector contra salpicaduras. Frote donde sea necesario y seque con un trapo limpio y seco. Compruebe el borde de la encimera y vigila que no queden restos de jabón o pelo. Asegúrate de que el grifo y el desagüe están brillantes y limpios. La manguera del grifo debe apuntar hacia delante y el desagüe debe quedar en posición abierta.
- 6.) Limpie la parte superior del secador de pelo (comprueba el filtro y límpialo si es necesario)
- 7.) Limpie debajo del lavabo con un limpiador multisuperficies
- 8.) No deje pelos en ningún sitio

➤ **Stayover Tocador**

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

➤ **Stock del tocador**

- 1.) Cuelgue ordenadamente 2 toallas de mano, 1 toallita de maquillaje 2 toallitas de lavabo (Ejemplo J)
- 2.) Coloque ordenadamente 1 jabón en barra y 1 loción, el logotipo debe ir siempre hacia arriba junto al cartel de No Fumar (Ejemplo K)
- 3.) Caja de pañuelos

Nota: si el tocador tiene dos lavabos, duplique los elementos anteriores.

Ejemplo J



Ejemplo K



➤ **Checkout-Wet Bar**

- 1.) PONGASE GUANTES
- 2.) Retire las toallas sucias y la basura del bar

- 3.) Rocíe limpiador multisuperficies en la meson, cafetera (vacíe primero los posos), microondas (dentro/fuera), refrigeradora (dentro/fuera), fregadero, grifo, desagüe, encimera, salpicadero.
- 4.) Haga las camas con su compañero y vuelva al bar.
- 5.) **Limpie el porta hielos**
- 6.) Utilice el magic eraser cuando sea necesario en la zona del bar
- 7.) **Cafetera**
 - a. Limpie la parte superior, los laterales y el interior del depósito de agua, incluida la bandeja situada debajo de la cafetera.
 - b. Limpie la cafetera y la tapa utilizando un cepillo 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.
- 8.) **Microondas**
 - a. Limpie el interior del microondas de arriba a abajo, especialmente el plato de cristal y debajo del plato de cristal.
 - b. Limpie la puerta por dentro y por fuera. Limpie el exterior del microondas por arriba, por abajo y por los lados
 - c. Cuando termine, deje la puerta del microondas abierta para facilitar la inspección por parte del inspector
 - d. Tenga especial cuidado de limpiar la encimera, las paredes y eliminar las migas que pueda haber debajo del microondas
- 9.) **Fregadero, grifo, desagüe, encimera y salpicadero**
 - a. Con un trapo azul limpie y friegue si es necesario el fregadero, grifo, desagüe, encimera y salpicadero
 - b. Deje el grifo y el desagüe brillantes y limpios
- 10.) **Refrigerador**
 - a. Limpie todo el interior, las paredes, el fondo, los estantes, el cajón deslizante, etc. Rocíe limpiador multisuperficies. Limpie la puerta, la goma alrededor de la puerta, el frontal, la parte superior y los laterales del frigorífico.
 - b. Limpie las paredes alrededor del frigorífico.
 - c. Si es necesario descongelar el congelador, notifíquelo a su inspector. Con la aprobación del inspector, desenchufe el frigorífico, deje la puerta abierta y coloque un par de toallas en la parte inferior del frigorífico para recoger el agua que gotee del congelador. No intente sacar el hielo del congelador por la fuerza. Continúe limpiando la habitación y el resto de habitaciones de su tablero. Deberá marcar esta habitación en su pizarra y volver para terminar de limpiar este frigorífico en último lugar.
 - d. Cuando termine con el frigorífico, tire de él hacia delante

11.) **Tachos de basura/reciclaje**

- a. Limpie los tachos de basura por dentro y por fuera.
- b. Ponga una bolsa de basura - ate la bolsa en la parte posterior del tacho

12.) **Taburetes**

- a. Limpie los taburetes.

13.) **Suelo del Wet Bar**

- a. El suelo del bar debe estar barrido y fregado, libre de migajas u otros residuos.
- b. Asegúrese de limpiar la baldosa debajo del refrigerador
- c. Cuando termine de limpiar el suelo del bar, vuelva a colocar el frigorífico en el suelo

➤ **Stayover - Wet Bar**

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

➤ **Wet Bar Stock**

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

Example L



➤ **Checkout-Banos**

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

Cuando haya terminado - retire el asiento del inodoro girando las tapas de liberación, luego coloque el asiento boca abajo en la taza del inodoro para su inspección.



➤ **Stavover Bathroom**

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

➤ **Stock de Bano**

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

➤ **Limpieza de baños para discapacitados**

- 1.) El cuarto de baño para minusválidos debe limpiarse de la misma forma que los indicados anteriormente. Estos baños tienen un tocador adicional. El tocador también debe limpiarse de la misma manera que el tocador mencionado anteriormente. Tenga especial cuidado al limpiar todos los asideros de seguridad.

Asegúrese de limpiar y secar el asiento de ducha plegable para discapacitados y colóquelo debajo del lavabo.

➤ **Stock para el baño de discapacitados**

Habitación con dos camas Queen

- 1.) 6 - Toallas de baño dobladas ordenadamente en dos pilas de 3 en la parte superior del toallero junto con 2 - Ropa de lavado doblada ordenadamente con las toallas.
- 2.) 1 – rollo de papel higiénico y 1 – extra entre las toallas
- 3.) Doble cuidadosamente 1 - toalla de piso y colóquela en el borde de la bañera con 1 – barra de jabón y 2 - champú, con el logotipo siempre hacia arriba y hacia delante.
- 4.) Cuelgue 2-toallas de manos y 1- toalla de piso
- 5.) Coloque 1 toalla de mano, 1 jabon en barra y 2 lociones con el logotipo siempre hacia arriba y hacia adelante
- 6.) Coloque 3 tazas frías sobre la encimera, con el logotipo hacia delante.

Habitacion con una cama King

- 1.) 4 - Toallas de baño dobladas ordenadamente en dos pilas de 2, en la parte superior del toallero junto con 2 – toallas de pies doblada ordenadamente.
- 2.) 1 rollo de papel higiénico en el rollo y 1 extra colocado entre las toallas
- 3.) Doble cuidadosamente 1 – toalla de piso y colóquela en el borde de la bañera con 1 - jabón y 2 - champú, con el logotipo siempre hacia arriba y hacia delante.
- 4.) Cuelgue y ordene 2 toallas de mano y 1 toalla de piso
- 5.) Coloque 1 toalla de mano, 1 jabón y 2 lociones con el logotipo siempre hacia arriba y hacia delante.
- 6.) Coloque ordenadamente 3 tazas frías sobre la encimera, con el logotipo hacia delante

Procedimientos generales de limpieza

➤ **Checkout-Refrigerador**

- 1.) Abra la puerta y retire los objetos que se hayan quedado en el refrigerador y congelador
- 2.) Limpie el refrigerador con un limpiador multisuperficies, un trapo azul limpio y utilice el magic eraser para eliminar cualquier marca o mancha difícil.
- 3.) Limpie todo el interior, las paredes, el fondo, las rejillas, el cajón deslizante, etc. Limpie la puerta, la goma alrededor de la puerta, el frontal, la parte superior y los laterales del refrigerador.
- 4.) Limpie los azulejos debajo y alrededor del refrigerador. Barra cualquier suciedad o residuo sobre la moqueta para poder aspirarla después. Rocíe el suelo con 256 desinfectante (transparente) y séquelo con un trapo azul. Si es necesario, limpie también las paredes alrededor del refrigerador.
- 5.) Limpie el tacho de la basura por dentro y por fuera. Coloque una nueva bolsa en el cubo de basura

- 6.) Si es necesario descongelar el congelador, notifíquelo al inspector. Con la aprobación del inspector, desenchufe el frigorífico, deje la puerta abierta y coloque un par de toallas en la parte inferior del resfrigerador para recoger el agua que gotee del congelador. No intente sacar el hielo del congelador por la fuerza. Continúe limpiando la habitación y el resto de habitaciones de su tablero. Tendrás que marcar esta habitación en su tabla y vuelva para terminar de limpiar el resfrigerador en último lugar.

➤ **Stayover-Refrigerador**

- 1.) No limpie ni toque el frigorífico a menos que el cliente se lo indique.

➤ **Checkout-Microondas**

- 1.) Abra la puerta y retire los alimentos que haya podido dejar el huésped.
- 2.) Limpie el microondas con un limpiador multisuperficies, un trapo azul limpio y utilice el borrador mágico para eliminar cualquier marca o mancha difícil.
- 3.) Limpie el interior del microondas de arriba a abajo, especialmente el plato de cristal y debajo del plato de cristal.
- 4.) Limpie la puerta por dentro y por fuera. Limpie el exterior del microondas por arriba, por abajo y por los lados.
- 5.) Tenga especial cuidado, limpie la encimera, las paredes y elimine las migajas que pueda haber debajo del microondas
- 6.) Cuando haya terminado, deje la puerta del microondas abierta para que el inspector pueda inspeccionarlo fácilmente.

Nota: Si la habitación no tiene una zona de bar húmedo, la cafetera, la cubitera y los suministros estarán junto al microondas.

- 7.) Vacíe la cubitera de hielo y séquela con un paño.
- 8.) 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. Limpie la parte superior, los laterales y el interior del depósito de agua, incluida la bandeja situada debajo de la cafetera. Limpie la cafetera y la tapa con un cepillo de café para eliminar las manchas y seque con un trapo limpio. Inspeccione la cafetera en busca de desconchones o grietas y sustitúyala cuando sea necesario. Asegúrese de que el depósito de agua no tiene moho

➤ **Stayover-Microondas**

- 1.) No limpie ni toque el microondas a menos que el huésped se lo indique.
Nota: Si la habitación no dispone de zona de bar, la cafetera, la cubitera y las provisiones estarán junto al microondas.
- 2.) No vacíe la cubitera de hielo a menos que el huésped se lo pida.
- 3.) Limpie y vacíe la cafetera como se ha descrito anteriormente a menos que el huésped se lo pida.

➤ **Stock de la estacion del Microondas**

- 1.) Disponga ordenadamente en la cubitera los siguientes elementos (Ejemplo N)
 - a.) 2 – café regular
 - b.) 2 – café descafeinado
 - c.) 6 – kits de cafe
 - d.) 6 – tazas calientes
 - e.) 6 – tazas frias
 - f.) Cubeta de hielo

Ejemplo N



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

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

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

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

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

- 1.) Utilice trapos limpios para quitar el polvo/limpiar
- 2.) La limpieza/dusting debe hacerse siempre de arriba a abajo y de arriba a abajo de los muebles.
- 3.) Utilice un limpiador multisuperficies cuando limpie espejos, cristales o cualquier otra zona de la habitación.
- 4.) Quite el polvo de todas las obras de arte, cuadros y espejos. Todos los cuadros y espejos deben estar libres de manchas y rayas.

- 5.) Limpie el polvo del televisor. Las pantallas de televisión deben limpiarse únicamente con un trapo azul seco. **No rocíe nada directamente sobre el televisor.** Limpie el televisor por delante, por encima, por los lados y por debajo.
- 6.) Limpie el polvo de todos los muebles de la habitación, incluyendo: cómoda, mesa de noche, lámparas, mesa de centro, cuadros de arte y cualquier otro mueble de la habitación. 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 abajo, la parte inferior de las mesas, las patas de las sillas, etc.
- 7.) Limpie el control remoto, el teléfono y el receptor
- 8.) Limpie las rejillas del aire, rocíe multi superficie y con un trapo azul limpie de arriba, abajo y los lados. Compruebe el filtro, aspire si es necesario
- 9.) Mire alrededor de la habitación para ver si hay telarañas o mucho polvo, limpie si es necesario
- 10.) Informe a su inspector de cualquier mueble flojo, tambaleante o roto que pueda necesitar reparación.
- 11.) Informe inmediatamente a su inspector de cualquier problema con la moqueta (vómitos o cualquier otro fluido corporal)
- 12.) Rocíe ambientador en las zonas de la habitación de alto tránsito

➤ **Stayover-Desempolvado y limpieza general de la habitación**

- 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 clientes. Limpie lo mejor posible alrededor de sus objetos.
- 2.) Quite el polvo de todos los cuadros de arte y espejos. Todos los cuadros y espejos deben estar libres de manchas y rayas.
- 3.) Limpie el polvo de la televisión. Limpie la pantalla del televisor con un trapo azul seco. Limpie el frontal, la parte superior, los laterales y la parte inferior del televisor.
- 4.) Si es posible, limpie el polvo de todos los muebles de la habitación: cómoda, taburetes, mesa de centro, mesa de noche y cualquier otro mueble de la habitación. Palpe con los dedos las superficies que esté limpiando para asegurarse de que no queda ningún residuo pegajoso. Asegúrese de limpiar de arriba abajo, la parte inferior de las mesas, las patas de las sillas, etc. Asegúrate de que las pantallas de las lámparas están rectas y las costuras orientadas hacia la pared.
- 5.) Limpie los controles remotos, el teléfono y el receptor
- 6.) Limpie las rejillas del aire, rocíe multi superficie y con un trapo azul limpie de arriba, abajo y los lados. Compruebe el filtro, aspire si es necesario

➤ **Checkout Patio/Balcon**

- 1.) Limpie ambos lados de la puerta de cristal del balcón por dentro y por fuera utilizando un limpiador multisuperficie y un trapo verde. Asegúrese de que no quedan manchas ni rayas.

- 2.) Compruebe 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 mosquitera
- 3.) Recoja toda la basura, escombros y colillas del balcón/patio, incluida la zona de césped del primer piso.
- 4.) Limpie la unidad Ptac exterior, asegúrese de que está libre de cualquier basura, suciedad y residuos
- 5.) Limpie todos los muebles del balcón/patio utilizando Ecolab Amarillo y Magic Eraser si es necesario. Coloque los muebles ordenadamente en un ángulo de cuarenta y cinco (45) grados a ambos lados del balcón/patio con la mesa de patio entre las sillas (Ejemplo O)
- 6.) Todas las habitaciones del primer piso deben tener la varilla de la puerta del patio colocada en el riel de la puerta del patio.

Ejemplo O



➤ **Stayover Patio/Balcon**

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

➤ **Checkout Aspiradora**

- 1.) Empezee aspirando por la zona de la puerta del patio y vaya saliendo de la habitación. aspire la zona de entrada de la habitación después de aspirar la habitación de invitados.
- 2.) Usando la aspiradora y la manguera, revise y aspire detrás de todas las cómodas, mesas, mesas de noche, sofá cama, lámparas, sillas y detrás de la cortina del patio.
- 3.) Aspire debajo y alrededor de todas las camas. Tendrá que arrodillarse para hacerlo correctamente y mirar debajo de las camas para asegurarse de que estan limpias.
- 4.) Asegúrese de aspirar detrás de la puerta de entrada y debajo del perchero.
- 5.) **NO intente aspirar objetos grandes. Tendrá que recogerlos a mano, como: tapones de botellas, bolígrafos, monedas, calcetines, envoltorios de max pax, vómitos, etc.**
- 6.) Si queda suciedad en el suelo que la aspiradora no pueda recoger, como comida, tendrá que retirarla de la alfombra y limpiarla. No deje migajas, ni comida en el suelo.
- 7.) Envuelva el cable de la aspiradora cada vez que termine de aspirar.
- 8.) **Nunca** tire del cable para desenchufar la aspiradora, sujete siempre el enchufe y tire de la toma de corriente.

➤ **Stayover - Aspiradora**

- 1.) **Aspirar es una parte fundamental de nuestra limpieza.** No aspire, SÓLO si el huésped se lo indica.
- 2.) Empiece aspirando por la zona de la puerta del patio y vaya saliendo de la habitación. aspire el área de entrada de la habitación
- 3.) Tenga cuidado al aspirar cerca de los objetos personales de los huéspedes. Evite tocarlos.
- 4.) Si queda suciedad en el suelo que la aspiradora no pueda recoger, como comida, deberá retirarla de la moqueta y limpiarla. No deje migas ni comida en el suelo.
- 5.) Envuelva el cable de la aspiradora cada vez que termine de aspirar.
- 6.) **Nunca** tire del cable para desenchufar la aspiradora, sujete siempre el enchufe y tire de la toma de corriente.
- 7.) Si la bolsa de su aspiradora está llena, sustitúyala; no siga utilizando una bolsa llena, ya que su rendimiento será deficiente. Su aspiradora tiene sensores que apagarán la máquina si hay problemas que no se reconocen.
- 8.) Si necesita ayuda con la aspiradora, avise a su inspector, supervisor o encargado
Nota: Antes de abandonar la habitación, retroceda y asegúrese de que todo parece limpio y ordenado. Mire la habitación como la vería un huésped y si ve algo fuera de lugar o mal, vuelva y arréglelo.

➤ **Sstock general de la sala, localización y preparación de artículos**

- 1.) Revise el interior de la puerta de entrada en busca de los siguientes artículos:
 - a.) Escalera de incendios/estatuto estatal/tarifas de habitación
- 2.) Zona de entrada
 - a.) Bolsa para la ropa colgada en una percha
 - b.) 6 – colgadores
 - c.) Portaequipajes
 - d.) Plancha y table de planchar
- 3.) Bedding para el sofá extraíble:
 - a.) Teléfono con hoja de extensión y cubierta de plástico en él.
- 4.) Dentro del cajón de la mesita de noche debe haber los siguientes artículos::
 - a.) Biblia
Nota: Biblia, toda la literatura debe estar en buenas condiciones o necesita ser reemplazado.
- 5.) 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.) Se dejan encendidas las luces de la habitación
 - b.) Se deja encendida la televisión
 - c.) Se abre el cajón de la mesilla de noche
 - d.) Los filtros de la unidad Ptac están expuestos
 - e.) Abrir todos los cajones de la cómoda debajo del televisor
 - f.) Asegurese de que el plato del microondas está fuera del microondas, la cafetera está desmontada
 - g.) Cierre bien la puerta

WHGR HOUSEKEEPING TEAM JOB BREAKDOWN

- Los equipos de dos (2) personas deben utilizar lo siguiente como guía para el desglose de las habitaciones
Housekeepers pueden alternar sus tareas en cada habitación

Habitacion doble Queen:

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

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

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

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

Habitación de minusválidos:

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

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

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

- 1.) Ayudar a hacer las camas
- 2.) Limpiar el tocador, el microondas, el frigorífico y el wet-bar
- 3.) Dusting
- 4.) Aspirar

POLITICA DE BED BUG

Training:

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

- Chinchas 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 chinchas 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 chinchas más frecuente de observar.



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

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



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



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

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

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

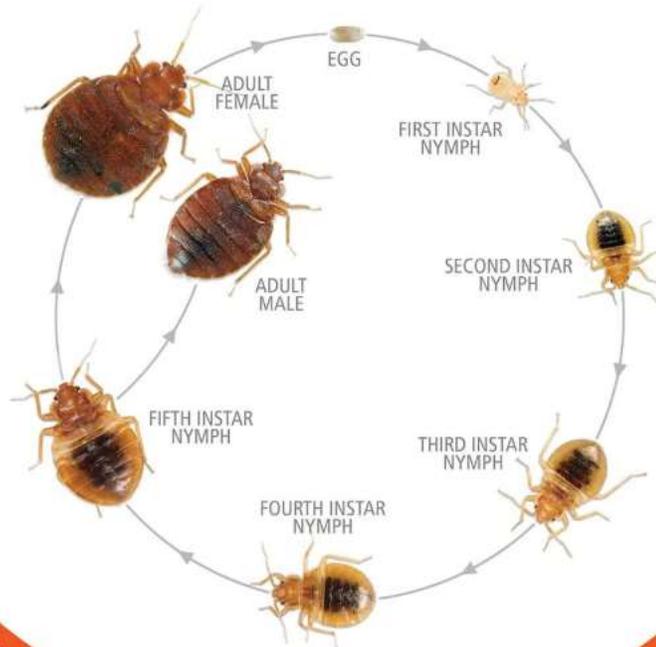


Muda de piel: Los chinches mudan la piel para pasar a la siguiente fase de desarrollo. Los chinches pasan por cinco etapas de desarrollo antes de convertirse en adultos



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.