



**RESULTADO DE COORDINACIÓN ACADÉMICA  
CAMARERA DE PISOS EN BASE A  
COMPETENCIAS LABORALES**

**CURSO: CAMARERA DE PISOS EN BASE A COMPETENCIAS LABORALES**

**CONTENIDO:**

**Módulo 1 Servicios de Camarera de pisos**

Limpiar, asear y ordenar las habitaciones

Barrer y aspirar

Lavar y pulir

Remover manchas simples de sanitarios

Pisos, barrederas y paredes

Minibar

Ventanas

Muebles, espejos, cuadros, equipos y demás elementos de la habitación

Área social, aplicando procedimientos o estándares mínimos.

Uso de químicos

Limpia todo

Limpia vidrios

Limpia baños

Desinfectante

Ambiental

Factores de limpieza

Evidencia de huéspedes previos

Olor (neutral)

Actitud de los empleados y eficiencia

Los empleados limpios en uniformes atractivos es impresión positiva de limpieza

Mantenimiento

Iluminación

Insectos

Adecuar la habitación para recibir al huésped

Limpieza integral de la habitación

Realizar montaje de cama extra (rollaway) o cuna (crib)

Colocar/retirar elementos extras

Arreglar y ordenar menaje

Coordinar con recepción

Coordinar con el departamento de reservas

Inspeccionar el estado de una habitación

Hacer inspección visual

Confirmar consumos de minibar



Confirmar la integridad de las instalaciones  
Ausencia de algún elemento

Verificar el funcionamiento y el confort de la habitación

Verificar el funcionamiento de todos los equipos de la habitación, TV, radio, aire acondicionado, teléfono, ducha, caja de seguridad, cortinas, visillos y black out, puertas, gavetas, ventanas y armario.

Detectar la presencia de:

Olores  
Insectos  
Ruido excesivo

Ordenar la habitación ocupada

Arreglar la habitación  
No contestar el teléfono  
Retirar bandeja de room service  
Todas las bandejas deben ser sacadas de los cuartos y pasillos y llevadas al área de servicio  
Hacer la cama, reponer toallas, sábanas y otros elementos de lencería  
Reabastecer el minibar  
Mantener en orden las pertenencias  
Hacer la cobertura

Efectuar controles y registros

Ropa para lavandería  
Cantidad de huéspedes por habitación y novedades  
Objetos olvidados  
Registro detallado  
Libro  
Minibar  
Consumos  
Fechas de caducidad  
Estado físico de productos  
Estado físico de productos

Inventarios

De habitación  
De bodegas por piso

Operar equipo de trabajo

Operar aspiradora, enceradora, radio, beeper.  
Chequeo de no funcionamiento de la aspiradora y la enceradora: banda rota, ducto de succión bloqueado, enchufe de la pared defectuoso, bolsa llena, agitador bloqueado.

Equipar y maniobrar el carro de apoyo

Técnicas para empujar el carro



El carro debe ser empujado no jalado  
Empujar le da el control completo de su carro  
Acérquese al carro  
Sujétalo bien  
Mantenga su espalda derecha, estómago adentro, doble las rodillas  
Inclínese en la dirección que empuja

Surtir el carro de trabajo  
Canasta de amenidades  
Vasos de cuartos de huésped  
Papelería  
Toallas  
Toallas de mano  
Paños de baño  
Tapetes de baño  
Sábana king  
Sábanas dobles  
Fundas de almohadas  
Aspiradora  
Suministros de limpieza  
Papel higiénico  
Pañuelos faciales  
Otros  
Factores de seguridad de su carro

## **Módulo 2 Comunicación y expresión**

La comunicación  
Proceso comunicativo  
Barreras de la comunicación

Clasificación de la comunicación  
Por el emisor y el receptor  
Por el medio  
Por el mensaje  
Por el contexto

Propósitos de la comunicación  
Informar  
Entretener  
Persuadir

Expresión oral  
Análisis de la expresión oral  
Técnicas de expresión

Diferencias de la comunicación oral y escrita  
Análisis de la comunicación oral y de la comunicación escrita



Vicios de dicción  
Clasificación y corrección

Lectura fonética y semántica  
Caracterización

### **Módulo 3 Convivencia en el trabajo**

Atender al huésped y al público  
Tratamiento de diferencias individuales y/o culturales de los clientes.  
Tratamiento a personas especiales.

Actuar en situaciones que involucren conflicto  
Estrategias para solucionar problemas en forma armónica  
Estrategias de negociación de conflictos.

Resolver situaciones fuera de los procedimientos establecidos  
Estudio de la situación fuera de la rutina  
Identificar posibles soluciones  
Involucrar a las personas adecuadas y apoyar en la solución del conflicto.

Trabajo en equipo  
Técnicas de trabajo en equipo  
Ventajas del trabajo en equipo  
Formación de equipos de trabajo

### **Módulo 4 Calidad en la atención**

Calidad en el turismo  
Concepto y principios de la calidad en la atención.  
Estándares e indicadores de la calidad de la atención al cliente.  
Las claves del servicio.  
Apoyo al huésped: Entrega de información sobre la ciudad, el establecimiento y sus servicios; aclarar dudas sobre cambios de moneda extranjera; informar al huésped sobre condiciones de seguridad, precios tarifas, horarios, transporte, servicios de emergencia médica.

Nexo entre el huésped y los otros departamentos del establecimiento  
Tramitar los pedidos del huésped a los responsables del servicio en el establecimiento en el menor tiempo requerido, realizar el seguimiento y resolver posibles problemas.  
Entrega de mensajes y encomiendas a los huéspedes.

La satisfacción del cliente  
Identificación y atención de las necesidades del cliente para asegurar su satisfacción.  
Métodos de investigación de satisfacción del huésped.  
Fidelización del cliente, base de la rentabilidad y el crecimiento de la empresa.



## **Módulo 5 Presentación y conducta profesional**

La empresa

Visión, Misión y Objetivos

Conducta profesional

Cumplir a cabalidad con las funciones asignadas en la descripción del puesto

Proteger la información valiosa de la empresa

Evitar los daños y desperdicios de los bienes de la empresa

Observar medidas de seguridad

Relaciones laborales cordiales y respetuosas

Cumplimiento de horarios de trabajo

Notificar, permisos, faltas, atrasos

Comisiones y regalos

Documentos, materiales y dinero

Cuidados personales para el hombre

Cuidados personales para la mujer

Higiene personal

Postura corporal

Amabilidad y cortesía

### **EVALUACIÓN:**

Se evaluará a los cursantes a través de los siguientes parámetros:

- Desempeño personal durante la capacitación.
- Evaluaciones permanentes, teórico-prácticas.

### **CERTIFICACIÓN:**

Los participantes recibirán su certificado de asistencia al curso si cumplen con el 80% de asistencia y 80. % de evaluación.

### **MATERIALES QUE SE REQUERIRÁ:**

- Computador (CPU)
- Infocus (proyector)
- Pizarra de tiza líquida
- Cartulinas.
- Taller de Pisos