

Área de habitaciones en un hotel.

El departamento de Habitaciones se encarga básicamente de la limpieza de las habitaciones y áreas públicas del hotel, así como de proveer el material necesario tanto en suministros de limpieza y huéspedes como en lencería para los pisos, la mantelería en los restaurantes y los uniformes del personal.

Roles dentro del área.

Jefe (a) del área o ama de llaves.

La razón principal del puesto es mantener el orden del hotel, asegurándose de la limpieza y buena presentación de las habitaciones, llevar un seguimiento de mantenimiento en todas las áreas y habitaciones, y encargándose de las áreas públicas del hotel (pasillos, corredores, recepción, baños), además de velar por la excelente calidad del servicio y que las expectativas del huésped queden satisfechas a través de la dirección, organización y control de los recursos humanos y de la buena administración de materiales a sus subordinados.

Supervisor de piso.

Es la persona encargada de dirigir al personal de camareras, así como también inspeccionar y revisar las áreas habitacionales. En él recae todo el peso de distribución e inspección del trabajo diario del hotel: la evaluación del personal a su cargo debe satisfacer de manera inmediata y eficiente todas aquellas necesidades que requiera el huésped en un momento dado.

Son el enlace entre los departamentos del jefe del área o ama de llaves, mantenimiento y recepción, por medio de ella se identifican las habitaciones o pisos que se encuentran en mal estado o con alguna irregularidad.

Camarera.

Es el responsable de:

- La limpieza y arreglo de las habitaciones.
- Proveer las habitaciones completamente con todos los suministros necesarios.
- Reportar a la supervisora de cuartos sobre los desperfectos y anomalías encontradas en cada habitación a su cargo.

Mozos:

Es la persona encargada de realizar tareas de apoyo y limpieza en las áreas asignadas, apoya a la camarera cuando se requiere de su ayuda.

Jefe de lavandería y ropería.

El propósito principal del jefe de lavandería – ropería es el de supervisar el personal que se encarga del lavado, arreglo de la lencería y la ropa de los huéspedes; En algunos hoteles a veces esta sección depende directamente del Ama de llaves, canalizándose todas sus actividades a través del Departamento.

Auxiliar de ropería.

Dentro de este cargo se encuentran las costureras quienes deberán reparar en función de tejido y de la pieza que sea, aquella rotura o desperfecto que pudieran tener.

Auxiliar de lavandería.

Las lavanderías del hotel lavan, secan, planchan y doblan las siguientes piezas de lencería:

- Uniformes de empleados de cocina y algunos directivos.
- Toallas y alfombras.
- Cortinas.
- Cubre sabanas.
- Cubre almohadas.
- Mantas.
- Servilletas.
- Manteles.

Lenceros.

Se encarga de llevar el control de la entrada y salida de ropa y asigna uniformes a cada trabajador, además:

- Elabora reportes de pérdidas y maltratos de lencería.
- Tiene al día la lencería para los diferentes servicios.