MANUAL DEL CURSO

Manual de Camarero/a de pisos

Habitaciones, lavado y planchado de ropa en alojamientos, explicados paso a paso



Lee este manual online, gratis y sin registro

academia-formacion.com/manual-curso-camarera-pisos/

Cuando termines, haz el examen y obtén tu certificado en academia-formacion.com

Índice

Toca un título para saltar directamente a esa parte del manual.

MÓDULO I **Habitaciones, zonas nobles y áreas comunes** 2

Unidad I. Mantenimiento, instalaciones y emergencias 2

Unidad II. Limpieza y montaje de habitaciones 3

Unidad III. Tareas finales, decoración y eventos 4

Unidad IV. Saber, saber estar y un caso práctico 6

MÓDULO II **Lavado de ropa** 9

Unidad V. Aprovisionamiento y clasificación de la ropa 9

Unidad VI. Lavado y secado 10

Unidad VII. Conocimientos de la lavandería 11

Unidad VIII. Saber estar en la lavandería 12

MÓDULO III **Planchado y arreglo de ropa** 14

Unidad IX. Aprovisionamiento y clasificación de la ropa 14

Unidad X. Planchado, plegado y presentación 15

Unidad XI. Arreglos de costura sencillos 16

Unidad XII. Almacén de lencería y actitud profesional 17

MÓDULO IV **Glosario de pisos y alojamiento** 19

Unidad XIII. Alojamiento y espacios de trabajo 19

Unidad XIV. Ropa, tejidos y mobiliario 20

Unidad XV. Profesión, gestión y atención al cliente 20

REPASO **Datos clave para el examen del curso de Camarero/a de pisos** 22

MÓDULO I

Habitaciones, zonas nobles y áreas comunes

Este módulo describe el trabajo de la camarera o el camarero de pisos: preparar y poner a punto habitaciones, zonas nobles y áreas comunes de un establecimiento de alojamiento. Verás qué tareas hace, con qué conocimientos y con qué actitud, y qué se espera de ti en una situación real de trabajo.

> **! DATO ACTUALIZADO**
>
> Los planes de emergencia, los protocolos de limpieza y desinfección y las normas internas cambian con el tiempo y entre empresas. Antes de aplicar cualquier procedimiento, comprueba cuál es el vigente en tu establecimiento. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD I

Mantenimiento, instalaciones y emergencias

La camarera de pisos pasa mucho tiempo en habitaciones y zonas nobles, así que es de las primeras personas en darse cuenta de que algo no funciona. Por eso una parte de su trabajo consiste en **colaborar en la detección de las necesidades de reparación y mantenimiento** de maquinaria, utensilios, mobiliario e instalaciones del área de pisos, y en **participar activamente con el equipo de emergencias** si hay que evacuar a los clientes.

1 Comprobar instalaciones, mobiliario y maquinaria

Cada vez que trabajas en una zona, la revisas. Si detectas un posible desperfecto, no lo arreglas por tu cuenta: lo registras y lo comunicas.

- **Instalaciones del área de trabajo:** verifica si necesitan reparación o mantenimiento.
- **Mobiliario, enseres y maquinaria:** haz la misma comprobación.
- **Documentación:** cumplimenta la necesaria para tramitar la reparación, de acuerdo con el plan preventivo del establecimiento.
- **Información:** avisa siempre a tu superior jerárquico.

2 Bloqueo y desbloqueo de habitaciones

Cuando hay que hacer trabajos preventivos o correctivos (una avería, una obra, pintura), la habitación o la zona se **bloquea** para que no se ocupe, y se **desbloquea** cuando ya está lista. Estas operaciones se realizan de acuerdo con el plan de trabajo del área.

3 Vías de emergencia y evacuación

En habitaciones y zonas nobles hay **planos indicativos de las vías de emergencia**. Debes comprobar su estado y verificar que se corresponden con el plan de emergencia establecido. Si detectas daños o anomalías, informa a tu superior inmediato.

En una emergencia real o en un simulacro, colaboras con el equipo de emergencias del establecimiento:

- Sigue las instrucciones del servicio técnico o del director de operaciones para evacuar a los clientes de las habitaciones.
- Aplica, si es necesario, técnicas de primeros auxilios.

> **IMPORTANTE**
>
> En una evacuación no improvises: actúa según el plan de emergencia y las órdenes del equipo establecido.

> **EJEMPLO**
>
> Al limpiar un pasillo de habitaciones, ves que el plano de evacuación está arrancado. No lo ignoras: avisas a tu superior inmediato para que se repare o se reponga. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD II

Limpieza y montaje de habitaciones

Es el núcleo del trabajo: limpiar, desinfectar y dejar lista cada habitación, zona noble y área común, siempre **siguiendo las instrucciones recibidas**.

1 Limpiar, desinfectar y embellecer superficies

Cada superficie tiene una naturaleza y un acabado distintos, y el producto que va bien en una puede dañar otra. Por eso se utilizan **los productos adecuados a la naturaleza, las características y el acabado** de cada una, aplicando la proporción idónea y teniendo en cuenta su posible toxicidad y el riesgo de contaminación medioambiental.

> **IMPORTANTE**
>
> Los productos de limpieza pueden ser tóxicos y contaminar el medio ambiente. Lee la etiqueta, sigue las instrucciones del fabricante y de la empresa, y respeta la proporción indicada en cada caso. (Aviso añadido a este manual.)

2 Usar la maquinaria con criterio

La maquinaria de limpieza se utiliza:

- Siguiendo las **instrucciones de uso del fabricante**.
- Con criterios de **racionalidad**.
- Cumpliendo las normativas aplicables de seguridad y medioambientales.
- Respetando el **descanso de los clientes** (cuidado con el ruido a ciertas horas).

3 Cambiar la ropa de cama y de baño

El cambio de lencería se hace cuidando la **presentación, el sentido estético y el buen gusto**, y siguiendo las **normas de higiene** establecidas.

4 Reponer productos de acogida y documentos

Los productos de acogida y los documentos del establecimiento destinados al cliente se **reponen según las normas establecidas**.

5 Presentar la habitación

La habitación limpia y preparada se presenta con criterios estéticos y de **ahorro energético**, cuidando detalles como la **iluminación, la temperatura ambiental y la decoración**.

6 Atender al cliente y proteger su seguridad

- **Peticiones, reclamaciones, quejas y sugerencias:** las atiendes, a tu nivel, con prontitud, diligencia y amabilidad, y las tramitas a tu superior inmediato y al Sistema Integral adoptado por la empresa.
- **Seguridad de los clientes:** controlas la entrada de personas ajenas a las habitaciones y aplicas las normas de actuación establecidas para estos casos.

7 Plan medioambiental y cuidado de los equipos

Cumples las tareas de control que fije el plan medioambiental de la empresa (ahorro de energía, separación de residuos, ahorro de agua, entre otras) según los procedimientos establecidos. Además, limpias y mantienes los equipos y el utillaje que usas, cumpliendo las especificaciones técnicas y la periodicidad requerida para conservarlos bien.

UNIDAD III

Tareas finales, decoración y eventos

1 Después de limpiar y acondicionar

Al terminar, y bajo supervisión, se realizan las operaciones posteriores. Este es el orden natural de cierre:

1. **Equipajes:** si el cliente lo pide, se atienden bajo la supervisión de un superior.
2. **Repaso del equipo y de los lugares:** se dejan las zonas despejadas y se deposita en el office todo el material de limpieza utilizado.
3. **Averías o desperfectos:** se comprueba que han sido subsanados y se informa al superior inmediato de su estado.
4. **Lencería usada:** se envía a la lavandería, acondicionada y anotada según las normas establecidas.
5. **Carro de limpieza:** se recoge y se limpia, guardando los artículos complementarios y las

dotaciones sobrantes según las normas.

6. **Llaves y parte de trabajo:** se entregan, con el parte cumplimentado, al superior correspondiente al acabar la jornada, informándole de las incidencias.

7. **Seguridad, higiene y salud:** se cumplen en todo momento para prevenir riesgos personales y medioambientales.

! CORREGIDO

El original escribe «Lalencería»; se ha entendido como «La lencería». (Aviso añadido a este manual.)

2 Elementos decorativos

Cuidas, bajo supervisión, la decoración de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes. Esto incluye:

LIMPIAR

Cuadros, porcelanas, marfiles, bronces, tapices u otros, aplicando el plan de trabajo de cada elemento y sus características y normas.

COLOCAR

Según las normas y criterios estéticos establecidos, respetando, si procede, los gustos de los clientes.

CUIDAR

Plantas de interior, composiciones florales o frutales, motivos decorativos y centros de mesa: regado, abonado y limpieza con la asiduidad requerida. Retira lo que no esté en condiciones óptimas.

ELABORAR

Composiciones florales o frutales sencillas, teniendo en cuenta color, proporciones y soporte, y la estacionalidad y las festividades de la época.

INVENTARIAR

Los elementos decorativos, según la planificación del establecimiento, para su posterior reposición.

3 Reuniones, incentivos, congresos y eventos

Cuando el establecimiento celebra un acto, el departamento de pisos participa en su ámbito profesional y según el procedimiento establecido:

- **Antes:** ejecutas el plan de trabajo de montaje, decoración y ambientación de los salones y espacios contratados, siguiendo instrucciones y los procedimientos específicos del acto.
- **Durante:** realizas las tareas de pisos aplicando las normas de protocolo de cada acto.

→ **Después (post servicio):** desmontas, ventilas, limpias y repones según la planificación diaria y semanal.

UNIDAD IV

Saber, saber estar y un caso práctico

1 Lo que debes saber

Alojamientos y departamento de pisos

- Alojamientos turísticos y no turísticos: características, tipos y clasificación.
- El departamento de pisos: actividades, características, objetivos, áreas y relaciones interdepartamentales.
- La habitación de hotel.
- Peculiaridades de la regiduría de pisos en entidades no hoteleras: hospitales, residencias y otros.
- Los camareros de pisos: descripción, funciones, uniformidad.
- Normativa aplicable de seguridad e higiene y medioambiental.
- Técnicas básicas de primeros auxilios.

Aprovisionamiento, control e inventario

- Procedimientos administrativos de recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias.
- Clasificación y ubicación de existencias.
- Tipos de inventarios y procedimientos de gestión.
- Mantenimiento y reposición de existencias en el almacén.

Técnicas de limpieza y puesta a punto

- Equipos, maquinaria, útiles y herramientas: descripción, aplicaciones, limpieza y mantenimiento de uso.
- Normas de seguridad en su utilización.
- Productos de limpieza: tipos, aplicaciones y rendimientos; beneficios e inconvenientes; riesgos (identificación, causas más comunes y prevención).
- Técnicas de limpieza: descripción, aplicación y control de resultados.
- Preparación de habitaciones para bloqueos por obra y pintura.
- Montaje de salones e instalaciones para actos específicos.
- Mobiliario y decoración del departamento de pisos: clasificación, descripción y medidas básicas según características, funciones, aplicaciones, tipo y categoría de alojamiento.
- Revestimientos, alfombras y cortinas, y otros elementos de decoración.
- Limpieza y mantenimiento de mobiliario y elementos decorativos: productos, aplicaciones y técnicas.

- Iluminación y temperatura en las habitaciones.
- Decoración floral: técnicas y aplicaciones sencillas.

Atención al cliente, eventos y protocolo

- Tipologías de clientes, pacientes o usuarios y normas de actuación.
- Quejas y reclamaciones.
- Eventos que se celebran en los alojamientos.
- Técnicas de protocolo y presentación personal (conceptos básicos), preparación de actos y tratamientos protocolarios.

> **! CORREGIDO**
>
> El original dice «Técnicas básicas de primeros anillos», error del escaneado. Se ha corregido a «primeros auxilios» por el contexto. (Aviso añadido a este manual.)

2 Cómo debes comportarte

- Identificar el proceso productivo de la organización.
- Responsabilizarte del trabajo que desarrollas.
- Habituarte al ritmo de trabajo de la empresa.
- Respetar los procedimientos y las normas internas.
- Interpretar y ejecutar las instrucciones de trabajo.
- Mantener el área de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

3 Caso práctico: habitación en estado de salida

Una situación típica de trabajo es preparar y limpiar una habitación en **estado de salida** (el cliente se ha ido y hay que dejarla lista para el siguiente) en un establecimiento de categoría media, con carro de pisos, maquinaria, equipos, materiales y productos de limpieza, a partir de un procedimiento dado y cumpliendo la normativa de seguridad, higiene y protección del medio ambiente. Estas son las fases:

1. **Obtener información del procedimiento:** selecciona los estándares de calidad y el proceso de trabajo, adáptalos a las necesidades del cliente, ordena las tareas y verifica el estado de las zonas antes de limpiar.
2. **Aprovisionarte:** elige equipos, utensilios, productos y lencería según las superficies y el estado de la habitación, y monta el carro pensando en los riesgos de los productos, la secuencia de tareas y una distribución cómoda.
3. **Desmontar la habitación:** asegúrate antes de entrar de que el cliente anterior la ha dejado libre; retira lo que no forma parte de la dotación natural (basura, objetos olvidados, elementos solicitados por el cliente anterior) y trátalo según su naturaleza y el procedimiento; ventila si el sistema de ventanas lo permite, evitando corrientes de aire que provoquen daños como portazos o caída de cuadros; revisa y limpia el minibar y cuenta posibles consumiciones, cumplimentando

los documentos; lleva al carro la ropa de cama y de baño, contándola y anotándola; verifica mobiliario y elementos de la habitación y deja constancia de los desperfectos.

4. **Limpiar y disponer para el nuevo uso:** usa productos según la superficie y la proporción idónea; maneja la maquinaria según las instrucciones y la seguridad personal; cambia la ropa de cama y de baño; cierra ventanas y coloca cortinas y otros elementos según el procedimiento; repón productos de acogida y documentos; presenta la habitación cuidando iluminación, temperatura y decoración.

5. **Cerrar:** deposita las llaves y el parte de trabajo cumplimentado, con las incidencias y los aspectos de mejora, en el lugar establecido.

! EJEMPLO

Entras en una habitación de salida. Compruebas que el cliente anterior se ha marchado, retiras una bolsa de basura y unas gafas olvidadas (que entregas según el procedimiento), abres la ventana sin dejar que la corriente golpee la puerta, cuentas las consumiciones del minibar y la ropa sucia, y anotas que una lámpara no funciona. Después limpias, haces la cama, repones los productos, dejas la temperatura y la luz agradables, y entregas llaves y parte. (Aviso añadido a este manual.)

! ATENCIÓN

También se espera que sepas reaccionar ante imprevistos y que respetes el tiempo establecido para el trabajo, que equivale al que emplearía un profesional con experiencia. La seguridad, la higiene y la protección del medio ambiente se cumplen en todas las tareas.

! RECUERDA

Una buena camarera de pisos limpia con el producto y la maquinaria adecuados, deja cada habitación impecable, detecta y comunica averías y se coordina con su superior. Sigue siempre el procedimiento de tu establecimiento.

MÓDULO II

Lavado de ropa

En este módulo aprenderás qué hace una camarera o un camarero de pisos en la lavandería de un establecimiento de alojamiento (hotel, residencia, hospital, geriátrico u otros): desde recibir y marcar la ropa hasta lavarla y secarla, con los conocimientos y las actitudes que se esperan de ti.

UNIDAD V

Aprovisionamiento y clasificación de la ropa

Esta unidad de competencia (UC0707_1) abarca todo el trabajo de lavado de la ropa del establecimiento y, en su caso, la de sus clientes o usuarios. Empieza antes de encender ninguna máquina: hay que tener a mano los productos y utensilios, y preparar bien la ropa.

1 Aprovisionamiento interno

Consiste en conseguir y tener ordenados los productos y utensilios de lavado y secado. Sin ellos el servicio se para; con un almacén desordenado se pierde tiempo y material.

- Aprovisiona productos y utensilios según las instrucciones recibidas y las necesidades del servicio.
- Cumplimenta los vales o documentos similares siguiendo las instrucciones previas.
- Almacena según el tipo y los efectos de cada producto, con criterios de racionalidad y según la necesidad del servicio.
- Mantén el almacén del departamento ordenado y en condiciones operativas, según las normas y procedimientos establecidos.
- Comunica a tu superior las existencias mínimas de productos y utensilios, siguiendo el procedimiento establecido.

2 Marcar la ropa al recibirla

La ropa se marca **bajo supervisión y en el momento de su recepción**, para evitar pérdidas y errores. Para ello se tienen en cuenta las etiquetas de identificación del cliente o usuario, la sección de procedencia y la fecha de recogida.

Además, cumplimenta los documentos necesarios para la facturación de la limpieza y el arreglo de la ropa y trasládalos al departamento o persona responsable, según el procedimiento.

3 Revisar y clasificar en lotes

1. **Revisa la ropa antes de lavarla.** Retira objetos olvidados o extraños que puedan dañar la prenda o la máquina, o interrumpir el lavado. Separa la ropa deteriorada o la que necesite un tratamiento especial.
2. **Interpreta el etiquetado.** Identifica la composición y los requisitos de conservación respetando siempre las recomendaciones del fabricante; así, si una prenda se deteriora, es posible hacer una

reclamación.

3. **Clasifica por lotes, bajo supervisión.** Ten en cuenta las recomendaciones de la etiqueta, el grado de suciedad, las necesidades especiales de desinfección y la existencia de manchas que exijan otro lavado o un tratamiento especial.

4. **Aparta la ropa sin etiquetar** del circuito de lavado, según el procedimiento establecido.

> **! IMPORTANTE**
>
> Las operaciones de lavado se hacen con los equipos de protección individual (EPI) establecidos para la ropa potencialmente infectada.

UNIDAD VI

Lavado y secado

1 Lavado y escurrido

El lavado se hace según las características de la ropa y los procedimientos del establecimiento. Es importante seguir las instrucciones recibidas y las del fabricante, porque un programa o producto inadecuado estropea las prendas.

- Programa las máquinas de lavado y escurrido atendiendo a las características del lote o partida y a las instrucciones recibidas.
- Dosifica los productos de lavado y apresto siguiendo las instrucciones o los criterios establecidos.
- Lava a mano la ropa delicada, respetando las instrucciones técnicas del fabricante y las de tus superiores.
- Realiza el mantenimiento de primer nivel de las máquinas, según su documentación técnica o las instrucciones recibidas.
- Transmite a tu superior las disfunciones o anomalías que observes y adopta medidas correctoras dentro de tu responsabilidad, minimizando costes y perjuicios.

> **! ATENCIÓN**
>
> Sigue siempre las instrucciones del fabricante y de la empresa para los productos y las máquinas; no improvises dosis ni mezclas. (Aviso añadido a este manual.)

2 Secado

- Programa las máquinas de secado y escurrido según las características del lote y las instrucciones recibidas.
- Usa la maquinaria y los equipos específicos que correspondan a las prendas.
- Separa del circuito las prendas lavadas que no superen el control de idoneidad, para darles el tratamiento que corresponda.

- Haz el mantenimiento de primer nivel de estas máquinas y comunica al superior las anomalías, igual que en el lavado.

> **EJEMPLO**
>
> Lavas la ropa de un hotel de categoría media. Primero interpretas las etiquetas y aprovisionas los productos y utensilios. Clasificas por tipo de tejido o temperatura de lavado y apartas lo que no tiene etiqueta. Lavas y secas con el programa que corresponde a cada lote, cumpliendo la normativa de seguridad, higiene y salud y de protección medioambiental, y en un tiempo razonable. Si surge una contingencia, como una prenda dudosa o una anomalía en la máquina, avisas a tu superior. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD VII

Conocimientos de la lavandería

Para trabajar bien necesitas unos conocimientos de base, que se agrupan en cuatro bloques.

1 Comunicación interna en lavandería

- Tipos de documentos.
- Cumplimentación.
- Circuitos internos.
- Simbología del etiquetado de productos para el lavado.

2 Productos textiles, etiquetado, clasificación y marca

- Productos textiles.
- Las fibras: clasificación y comportamiento ante el lavado, los productos químicos, el escurrido, el centrifugado y el secado en los procesos de conservación o mantenimiento.
- Las telas: clasificación, tipos, acabados y comportamiento ante esos mismos procesos.
- Etiquetado de las ropas: etiquetas de identificación (tipos), de composición, de conservación o mantenimiento, y otras.
- Técnicas de clasificación de la ropa para el lavado: identificación, descripción y aplicación.
- Procedimientos para marcar y contraseñar la ropa: marca a mano, en plancha con cinta adhesiva, en lavadero con alicate, con termoselladoras y otras.
- Procedimientos para contraseñar en almacenes de lencería.

3 Lavado, limpieza y secado

- El lavado de ropa: tipos.
- Maquinaria: características, funcionamiento y precauciones de uso.
- Elementos accesorios: carros, básculas, clasificadoras, marcadoras, máquinas para contraseñar y otros.

- Las manchas y su tratamiento: simples y complejas; especialmente delicadas, como tinta, grasa, yodo, sangre o cera; técnicas de lavado por absorción, disolución o neutralización.
- Productos de lavado (detergentes, suavizantes, blanqueadores, neutralizantes): características, funciones y normas básicas de uso.
- Proceso de lavado y factores que influyen en su eficacia: temperaturas, productos y dureza del agua.
- Programas de lavado y especificaciones de utilidad.
- Técnicas básicas de ahorro de energía en el proceso.

4 Almacenamiento y distribución interna de productos

- Proceso organizativo del almacenamiento de productos y utensilios de lavado.
- Sistemas de almacenaje: bloques apilados, convencional, compacto, dinámico y otros.
- Criterios de almacenaje: ventajas e inconvenientes.
- Clasificación de los productos, embalaje y etiquetado.
- Gestión de stocks, análisis de la rotación y ubicación de existencias.
- Fichas de almacén e inventarios.
- Normativa aplicable de seguridad, higiene y medioambiental en el lavado de ropa.

> **! CORREGIDO**
>
> El original escribe «UCO707_1» con una letra O; el código correcto es UC0707_1. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD VIII

Saber estar en la lavandería

Además de la técnica cuenta cómo te comportas con el equipo y con los clientes. Se espera de ti que:

- Termines el trabajo en los plazos establecidos.
- Te adaptes a la organización y te integres en el sistema de relaciones técnico-profesionales.
- Mantengas una actitud conciliadora y sensible hacia los demás, con cordialidad y amabilidad en el trato.
- Te comuniques con eficacia con las personas adecuadas, respetando los canales establecidos.
- Aprendas conceptos y procedimientos nuevos y aproveches la formación.
- Asumas tu responsabilidad ante errores y fracasos.

EJEMPLO

Detectas que una sábana sin etiquetar ha llegado al lote. Sin esperar a que nadie lo note, la apartas del circuito, se lo comunicas a tu superior por el canal habitual y, si el fallo fue tuyo, lo reconoces con naturalidad. (Aviso añadido a este manual.)

RECUERDA

En la lavandería se trabaja por orden: marcar y revisar, clasificar leyendo la etiqueta, lavar y secar según el lote y las instrucciones, y avisar de cualquier anomalía. Siempre con EPI para la ropa potencialmente infectada.

MÓDULO III

Planchado y arreglo de ropa

Una vez lavada, la ropa del establecimiento (y la de los clientes) tiene que quedar lista para usarse: clasificada, planchada, presentada, arreglada si hace falta y bien guardada. Este módulo recorre esas tareas paso a paso, con los conocimientos y las actitudes que se esperan de ti.

UNIDAD IX

Aprovisionamiento y clasificación de la ropa

Antes de planchar hay que tener a mano lo necesario y saber qué ropa tienes delante. Un buen reparto previo evita errores, quemaduras en los tejidos y pérdidas de tiempo.

1 Aprovisionamiento interno

Consiste en conseguir los productos y utensilios para planchar y para las reparaciones de costura, a partir de las instrucciones recibidas y según lo que necesite el servicio.

- Almacena los productos y utensilios teniendo en cuenta su tipo y sus efectos, los criterios de racionalidad y la necesidad del servicio.
- Cumplimenta los vales o documentos similares siguiendo las instrucciones previas.
- Informa al responsable de las existencias mínimas de productos y utensilios.

2 Clasificar la ropa en lotes

La ropa se agrupa por lotes bajo supervisión, atendiendo a sus características y a las recomendaciones de planchado que figuran en la etiqueta.

1. Interpreta el etiquetado: identifica la composición y las condiciones de conservación, respetando siempre las recomendaciones del fabricante. Así, si la prenda se deteriora, se podrá hacer la reclamación oportuna.
2. Forma los lotes según esas recomendaciones y revísalos antes de planchar, con rigor y siguiendo los criterios de calidad y las normas del establecimiento.
3. Retira del circuito las prendas que no superen el control y dales el tratamiento que corresponda.
4. Separa la ropa con manchas, identifica de qué tipo son y aplica el tratamiento adecuado según las instrucciones de tu superior.
5. Aparta la ropa sin etiqueta y consulta las dudas que te surjan.

IMPORTANTE

La ropa sin etiqueta no entra en el circuito de planchado: se aparta siguiendo las instrucciones del superior jerárquico. Sin etiqueta no sabes cómo reacciona el tejido a la plancha.

EJEMPLO

Tienes un montón de ropa recién lavada. Lees las etiquetas, asocias cada símbolo con la temperatura y el método de planchado indicados, apartas las prendas sin etiqueta, devuelves al circuito de lavado las que aún tienen manchas y marcas las prendas de clientes para identificarlas. Después ordenas los lotes para plancharlos de menor a mayor temperatura, y retiras el marcaje al terminar. Rellenas los documentos para poder facturar el servicio a los clientes y controlar las existencias. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD X

Planchado, plegado y presentación

Planchar no es solo quitar arrugas: es dejar la ropa con el acabado que exige el establecimiento sin dañar el tejido. Para ello se combinan la máquina, el tipo de prenda y unos ajustes adecuados.

1 Programar los equipos

Los equipos de planchado, plegado y, en su caso, embolsado se programan siguiendo las instrucciones recibidas y según el tipo de prenda, la naturaleza, el acabado y las características de la tela. Las operaciones de ajuste son estas:

- Ajuste y regulación de la presión.
- Regulación de la aspiración.
- Ajuste de la temperatura.
- Regulación del tiempo.
- Regulación y dosificado del vapor.
- Regulación de los mecanismos de plegadoras y embolsadoras.

2 Planchar y comprobar

- Trabaja de modo que los medios de producción funcionen de forma óptima y el flujo de materiales no se detenga, presentando la ropa según sus características y los estándares requeridos.
- Coloca la prenda en la máquina conforme a la estructura del tejido, su medida y su forma.
- Comprueba los acabados finales: sin brillos y sin arrugas.
- Revisa visualmente la ropa procesada; rechaza y marca para reprocesar la que no supere el control.
- Prepara la ropa de clientes para su entrega y efectúa los cargos con los documentos establecidos.

- Corrige las anomalías que sean de tu responsabilidad según el procedimiento e informa al responsable. Verifica los resultados según tu nivel de responsabilidad y el sistema de calidad.

EJEMPLO

Al planchar un lote, programas la máquina según el tipo de prenda y el tejido, colocas cada pieza según su forma, regulas presión, temperatura, vapor y tiempo, y revisas el resultado. Si una pieza conserva arrugas o tiene brillos, la rechazas y la marcas para reprocesarla. Al final presentas la ropa, plegada o empaquetada, como indique el procedimiento del establecimiento, y rellenas la documentación de existencias y control (facturación, tinte, devoluciones a departamentos, lavandería externa, etc.). (Aviso añadido a este manual.)

3 Qué debes saber

PLANCHADO

El planchado: tipos. Comportamiento de las distintas fibras y telas al planchado. Interpretación y simbología del etiquetado de productos para el planchado.

CLASIFICACIÓN

Técnicas de clasificación de la ropa para el planchado: identificación, descripción y aplicación.

MAQUINARIA

Prensas de planchado, estiradoras, introductoras, plegadoras mecánicas, rodillos o calandrias; sus características, funcionamiento, precauciones de uso y técnicas básicas de ahorro de energía.

COMPLEMENTOS

Mesas, percheros, maniquíes, almohadillas, bandejas y bolsas para planchar y plegar.

PROCESO

Factores que intervienen en su eficacia: temperatura, presión, vapor, tiempo y humedad. Programas de planchado y plegado mecánico. Productos asociados al planchado.

EMBOLSADO

Empaquetado o embolsado de la ropa: tipos y aplicaciones.

UNIDAD XI

Arreglos de costura sencillos

En un alojamiento hay ropa que se descose, pierde un botón o se desgasta. Un arreglo sencillo a tiempo alarga la vida útil de la prenda, sea del establecimiento o de un cliente.

1 Qué se espera de ti

- Hacer el mantenimiento de primer nivel de las máquinas, equipos e instalaciones de cosido y repaso, cumpliendo la normativa aplicable de seguridad e higiene y según las instrucciones recibidas.
- Realizar pequeños arreglos y reparaciones textiles, teniendo en cuenta la complejidad del arreglo y la importancia de la ropa: costuras a mano o a máquina de unión, dobladillos o bajos, adaptación y cambio de botones, broches, cremalleras, autoadhesivos y cierres por contacto, y zurcidos sencillos.
- Usar máquinas, herramientas y material adecuados, respetando la composición de la prenda, con criterios estéticos y según las instrucciones.
- Cumplimentar los vales y documentos que acreditan el servicio de arreglo, como se haya fijado para cada proceso.
- Confeccionar ropas sencillas, como picos de cocina, servilletas, delantales o paños, según las instrucciones y las características del establecimiento.
- Corregir las anomalías que sean tu responsabilidad e informar al responsable; verificar que el resultado se corresponde con las instrucciones y el sistema de calidad.

> **! EJEMPLO**
>
> Un cliente entrega una camisa a la que le falta un botón y una cremallera floja. Eliges el material e instrumentos según la prenda, marcas la camisa para identificarla, aplicas la técnica (a mano o a máquina) que pide el arreglo y rellenas la documentación de control para facturar el servicio. (Aviso añadido a este manual.)

2 Qué debes saber

- Materiales de costura.
- La máquina de coser: tipos, funcionamiento y reglaje.
- Técnicas básicas de costura a mano y a máquina; aplicaciones.
- El zurcido: clases, técnica y aplicaciones.

UNIDAD XII

Almacén de lencería y actitud profesional

Guardar bien la ropa y los productos es tan importante como planchar: de ello depende que la ropa esté en perfecto estado cuando se necesite.

1 Control y mantenimiento del almacén

- Dispón el almacén de lencería según las instrucciones, optimizando los tiempos y colocando lo almacenado con lógica, según su rotación.
- Actualízalo con la periodicidad establecida, atendiendo al uso, la duración, la antigüedad y el estado de las ropas.

- Protege las ropas almacenadas para que mantengan su perfecto estado de uso.
- Guarda productos, materiales, útiles y herramientas siguiendo las normas y procedimientos fijados.
- Corrige las anomalías de tu responsabilidad, informa al responsable y verifica los resultados según el sistema de calidad.

! IMPORTANTE

Todo el proceso se desarrolla cumpliendo la normativa aplicable de seguridad, higiene y salud, para prevenir riesgos personales y medioambientales.

2 Qué debes saber

- Proceso organizativo del almacenamiento de ropas, productos y utensilios para el planchado.
- Criterios de almacenaje de ropas: ventajas e inconvenientes.
- Clasificación de los productos para el planchado.
- Análisis de la rotación y ubicación de existencias de lencería.
- Cumplimentación de fichas de almacén.
- Normativa aplicable de seguridad e higiene y medioambiental en el planchado y arreglo de ropa de alojamientos.

3 Cómo debes comportarte

- Identifica el proceso productivo de la organización.
- Interpreta y ejecuta las instrucciones de trabajo.
- Mantén el área de trabajo con el orden y la limpieza apropiados.
- Termina el trabajo en los plazos establecidos.
- Aprende nuevos conceptos y procedimientos y aprovecha la formación.
- Asume tu responsabilidad ante errores y fracasos.

! RECUERDA

Lee siempre la etiqueta antes de planchar, aparta lo que no esté etiquetado, regula bien la máquina y revisa el acabado. Todo, con orden, seguridad y avisando al responsable de cualquier anomalía.

MÓDULO IV

Glosario de pisos y alojamiento

Este glosario reúne los términos que aparecen a lo largo del curso. Está ordenado por temas para que puedas repasarlo mejor: primero los espacios del alojamiento, después la ropa, el material y el mobiliario, y por último la profesión, la gestión y la atención al cliente.

UNIDAD XIII

Alojamiento y espacios de trabajo

Término	Significado
Hostelería	Actividad económica que ofrece servicios de alojamiento, comidas, bebidas o varios de ellos a la vez. Pertenece al sector terciario o de servicios.
Establecimientos de alojamiento turístico	Instalaciones que ofrecen, de forma regular u ocasional, plazas para que un turista pernocte a cambio de un precio. Hay varios tipos: hoteles, balnearios, ciudades de vacaciones, centros sanitarios, residencias de estudiantes o de tercera edad, apartamentos turísticos y alojamientos rurales, entre otros.
Estancia	Tiempo que una persona permanece en un establecimiento de alojamiento turístico.
Zonas nobles	Áreas del hotel que pueden usar todos los clientes y que no son habitaciones. Se dividen en zonas de uso común (hall de recepción, pasillos, sala de restaurante, etc.) y salones para celebrar eventos.
Zonas comunes	Según el glosario original, son las que utiliza el personal para las tareas necesarias en la prestación de servicios a los clientes, como la cocina, el comedor del personal o los servicios del personal.
Office del departamento de pisos	Espacio de trabajo y almacén donde el personal de pisos guarda la ropa, los utensilios, los productos de limpieza, la maquinaria, las dotaciones y los útiles necesarios para limpiar y poner a punto habitaciones, zonas nobles y zonas comunes del hotel.
Economato	Zona reservada para almacenar alimentos y otros materiales. Consta de almacenes diferenciados (productos no perecederos, productos de limpieza y productos varios) y debe situarse cerca de la zona de recepción de mercancías.
Carro de limpieza	También llamado carro de pisos. Es la herramienta de trabajo de la camarera de pisos: una estructura con baldas, ruedas y sacos contenedores que lleva todo el utillaje para limpiar y poner a punto habitaciones, zonas nobles y áreas comunes sin tener que ir al Office.
Accesibilidad	Grado en que todas las personas pueden usar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, sea cual sea su capacidad física o psíquica.

UNIDAD XIV

Ropa, tejidos y mobiliario

Término	Significado
Lencería	Conjunto de prendas de tela de hilo, algodón u otros materiales, normalmente sin teñir, que se usan en hostelería para vestir dependencias y mobiliario (ropa de cama, mantelería, ropa de baño, uniformes del personal, etc.). También es el subdepartamento del hotel que depende del departamento de Pisos y está unido a la lavandería: organiza, controla y almacena toda la ropa del hotel y la de los clientes cuando la solicitan. Suele dividirse en cuatro áreas: lavado, planchado, costura y almacén.
Lencería de baño	Ropa del hotel dispuesta en el baño: albornoces, alfombras y toallas de distintos tamaños y usos.
Lencería de habitaciones	Ropa del hotel que cubre el mobiliario de las habitaciones: sábanas, colchas, edredones, fundas de almohada, entre otros.
Fibra	Cada uno de los filamentos que forman los tejidos orgánicos, vegetales o animales, y les dan firmeza y consistencia. También se llama así al filamento obtenido por procedimientos químicos que se usa sobre todo en la industria textil, y a las raíces pequeñas y delicadas de las plantas.
Calandra	Máquina de grandes dimensiones para planchar ropa en los establecimientos que cuentan con servicio de lavandería.
Manteles	Cubierta de lino, algodón u otro material que se pone sobre la mesa. En restauración suelen tener cincuenta centímetros más para la caída. Pueden ser adamascados, de hilo, de algodón o de fibras sintéticas. También existen tiras para mesas largas, con las mismas características de caída.
Lito	Paño de servicio de unos 40 × 80 centímetros que usa el camarero para atender a los clientes en mesa o para transportar fuentes de comida caliente.
Aparador	Mueble del comedor, dividido en compartimentos, donde se guarda una pequeña reserva de loza, cubertería, cristalería y mantelería.

UNIDAD XV

Profesión, gestión y atención al cliente

Término	Significado
Camarero/a de pisos	Profesional que limpia y pone a punto las habitaciones (normalmente en hoteles, residencias u hospitales) en todas sus dependencias, así como las zonas nobles y áreas comunes, cuidando el buen estado del mobiliario y bajo la supervisión de la persona responsable del departamento de Pisos.
Aptitud profesional	Capacidad para desempeñar con competencia una determinada actividad.

Término	Significado
Deontología profesional	Conjunto de principios y reglas éticas que guían y regulan una actividad profesional y fijan los deberes mínimos exigibles. Suele ser el propio colectivo profesional quien determina estas normas y las recoge por escrito en códigos deontológicos.
Manual de procedimientos	Documento que describe las actividades que hay que seguir al realizar las funciones de una unidad administrativa o de una organización empresarial.
Aprovisionamiento	Proceso, formado por varias fases, con el que una empresa cubre sus necesidades de medios productivos. Empieza cuando se detecta la necesidad y termina cuando el género queda almacenado, a la espera de usarse en el ciclo productivo.
Albarán	Del árabe *albará*. Documento que prueba la entrega de los bienes y que firma la persona que recibe la mercancía.
Calidad de un producto o servicio	Capacidad de satisfacer las necesidades, los requisitos y las expectativas del cliente. Es un término relativo, porque es el cliente quien decide el grado de calidad según sus expectativas y percepciones. Si sus percepciones superan sus expectativas, quedará muy satisfecho; si las igualan, satisfecho; y si no las alcanzan, insatisfecho.
Reclamación	Proceso, normalmente por escrito, en el que un cliente muestra su disconformidad con alguna operación o hecho ocurrido en la prestación de un servicio o la venta de un bien. En la mayoría de las empresas su gestión está normalizada.
VIP (cliente)	Clientes que, por sus características especiales, merecen un trato privilegiado por parte de la empresa. La expresión viene de las iniciales inglesas de *very important person* («persona muy importante»).
Productos de acogida o amenities	Productos que se ofrecen gratis a los clientes en el acto de acogida o recibimiento en un establecimiento de alojamiento turístico: gel, champú, kit de afeitado, kit de aseo dental, peine, entre otros.
Overbooking	Palabra inglesa que se traduce literalmente como «sobreventa». Surgió a mediados del siglo XX en las estrategias de las aerolíneas americanas, que permitían reservar por encima de la disponibilidad real para llenar los aviones. Hoy se aplica también en hostelería como técnica de gestión de la rentabilidad: busca aumentar la capacidad del establecimiento, aunque físicamente no exista, para evitar perder ingresos por los clientes *no-show* (los que reservan y no se presentan).

! RECUERDA

Repasa este glosario antes de afrontar el resto de contenidos: dominar el vocabulario de espacios, ropa y atención al cliente te ayudará a entender las tareas y a comunicarte con precisión en tu trabajo.

Datos clave para el examen del curso de Camarero/a de pisos

Un repaso rápido de los datos del manual que más se preguntan:

3 unidades

de competencia: habitaciones y zonas nobles, lavado de ropa, y planchado y arreglo

HOT222_1

certificado de profesionalidad: operaciones básicas de pisos en alojamiento

Nivel 1

de cualificación de las tres unidades de competencia

2 tipos

de zonas nobles: zonas de uso común y salones para eventos

Habitación de salida

antes de entrar, comprobar que el cliente la ha dejado libre; contar la ropa sucia y revisar el minibar

Bloqueo

de una habitación o zona para trabajos preventivos o correctivos; se desbloquea al terminar

Marcado de ropa

según etiqueta del cliente, sección de procedencia y fecha de recogida

Sin etiqueta

la ropa se aparta del circuito de lavado o planchado y se consulta al superior

EPI

obligatorios con ropa potencialmente infectada

5 factores

del planchado: temperatura, presión, vapor, tiempo y humedad

4 áreas

de la lencería: lavado, planchado, costura y almacén

Overbooking

sobreventa: se evita para no perder ingresos por clientes que no se presentan

¿Has terminado el manual?

Haz ahora el examen y, si lo apruebas, podrás obtener tu certificado.

academia-formacion.com/examen-camarero-pisos/