

Nom del lloc

Cambrer/a de pis

Altres denominacions: auxiliar de neteja d'habitacions, netejadora d'habitacions.

Missió

La missió de la cambrera és mantenir la neteja i ordre de les habitacions, àrees públiques, zones d'empleats i zones comunes de l'hotel, garantint un ambient agradable i confortable per als hostes, i contribuint a l'excel·lència en el servei i la satisfacció del client.

Funcions principals

És possible que una vegada analitzades les capacitats de la persona només se li assignen les tasques que pot executar amb major destresa i autonomia. Entre les principals funcions a assignar es troben:

- Netejar, ordenar i condicionar les habitacions d'acord amb els estàndards establits per l'hotel, incloent el canvi de roba de llit i tovalloles, reposició de subministraments i neteja de banys.
- Verificar l'estat de les habitacions i reportar qualsevol mal, defecte o necessitat de reparació als departaments corresponents.
- Realitzar la neteja de les àrees públiques i zones comunes de l'hotel, com a vestíbuls, corredors, escales, salons i menjadors.
- Transportar la llenceria de l'hotel, subministraments, productes de neteja, etc. allà on siga necessari per a la seua reposició, emmagatzematge i/o neteja.
- Buidar cendrers públics, papereres d'habitacions i oficines o qualsevol deixalla que poguera trobar-se i gestionar adequadament els residus i deixalles.
- Realitzar la neteja i manteniment dels equips i utensilis de treball utilitzats.
- Atendre sol·licituds i necessitats addicionals dels os hostes relacionades amb la neteja de les habitacions.
- Col·laborar amb l'equip de recepció i altres departaments per a assegurar una comunicació efectiva i un servei coordinat.
- Custodiar la clau mestra (clau que pot obrir totes les habitacions d'una planta).

- Cuidar les pertinences dels hostes, deixant l'habitació ordenada, però sense tocar gens de valor de l'hoste.
- Responsable de mantenir els carros i magatzems pròpiament proveïts de material per a l'operativa diària.
- Gestionar la neteja de la llenceria de l'hotel i realitzar labors de bugaderia, si correspon.

Formació i experiència

- Educació secundària o equivalent.
- Es valora formació en neteja i sanejament.
- No és precisa experiència prèvia però és desitjable.

Competències (coneixements, habilitats i actituds)

- Coneixements sobre normes d'higiene i prevenció.
- Coneixements bàsics de productes de neteja i tècniques de neteja adequades.
- Capacitat per a mantenir alts estàndards de neteja i higiene
- Capacitat per a seguir instruccions i treballar seguint pautes i protocols establits.
- Capacitat per a treballar de manera autònoma.
- Capacitat de treball en equip.
- Atenció al detall.
- Bona condició física i resistència per a fer tasques que requereixen esforç físic.
- Discreció i respecte per la privacitat dels hostes.
- Habilitats de comunicació bàsiques en l'idioma principal utilitzat a l'hotel.
- Organització i habilitats per a administrar el temps de manera eficient.
- Orientació al client i voluntat de servei.

Perfil d'exigències

Capacitats que el treball requereix de la persona perquè aquesta puga exercir amb eficàcia les seues tasques.

Nivells: (A) Es requereix, (B) Es requereix ocasionalment, (C) No es requereix

Capacitats requerides	Definició	A	B	C	Observacions
Destresa manual	Capacitat per a realitzar activitats que requerisquen accions coordinades, amb precisió i rapidesa manual	X			La neteja i preparació de les habitacions pot facilitar-se a través de productes de suport
Desplaçament	Capacitat per a caminar o desplaçar-se, utilitzant o no algun tipus d'equipament.	X			
Accés a transport	Capacitat per a accedir (accés físic) a transport públic o fer ús de vehicle particular.			X	Només es requereix per a arribar al lloc de treball
Posició	Capacitat per a adoptar o mantenir una postura determinada. Assegut: No, Dempeus: Si, Unes altres: Especifique	X			El lloc requereix bipedestació
Força	Capacitat per a realitzar esforços físics (exercici físic / carrega-manipulació de pesos o d'objectes de gran volum).	X			En la neteja d'habitacions es treballa amb roba de llit pesada i a vegades s'han de moure mobles.
Tolerància	Capacitat per a suportar situacions que puguin ser generadores d'estrès, tensió o fatiga mental.	X			Pel nombre d'habitacions que han de fer-se en un temps limitat
Autonomia personal	Capacitat per a actuar amb independència, sense supervisió en activitats relacionades amb l'autocura i la percepció de riscos.	X			
Relacions interpersonals	Capacitat per a iniciar i mantenir relacions amb altres persones.	X			El/la cambrer/a de pis ha de relacionar-se amb el/la governant, els altres

Capacitats requerides	Definició	A	B	C	Observacions
					cambrers/as i a vegades amb clients.
Orientació en l'entorn	Capacitat per a orientar-se en el mitjà on viu (barri, ciutat) i utilitzar (conèixer i usar) el transport públic (metre, autobús).	X			
Maneig de diners	Capacitat per a participar en transaccions econòmiques bàsiques.			X	
Aprenentatge	Capacitat per a adquirir coneixements per a fer noves tasques.	X			
Visió	Capacitat per a reconèixer o distingir objectes i colors.	X			
Audició	Capacitat per a sentir, reconèixer o discriminar sons.		X		
Comprensió verbal	Capacitat per a entendre missatges orals.	X			
Expressió verbal	Capacitat per a expressar missatges orals	X			

Condicions de treball

Equip de treball utilitzat habitualment, mobiliari, tecnologia, eines, maquinària, etc.

Mobiliari utilitzat	Tecnologia o maquinària utilitzada
Mobiliari d'emmagatzematge de productes de neteja, roba de llit, tovalloles i altres elements inclosos en l'habitació	- Carro de neteja professional - Utensilis de neteja - Tauleta electrònica o similar

Condicions ambientals del lloc de treball

Condicions especials de l'entorn ambiental en relació amb els següents factors.

Factors ambientals	Sí / No	Observacions
Temperatura	No	
Humitat	No	
Il·luminació	No	
Soroll	Sí	Ús d'aspiradora
Vibracions	No	
Ambient amb condicions climàtiques extremes (pols, fum, aire condicionat, etc.)	No	

Factors de risc

Situacions de risc relacionades amb els següents factors

Factors de risc	Sí / No	Observacions
Maquinària	No	
Altures	No	
Esforços	Sí	Esforç elevat transportant carro de neteja, movent mobiliari si correspon
Mobilitat	Sí	Desplaçament continu per àrees de l'hotel
Posició	Sí	Elevat nombre d'hores dempeus. Posició forçada durant la neteja d'habitacions
Tensió, ansietat, estrès	Sí	Neteja d'un elevat nombre d'habitacions en un temps limitat. Alts estàndards d'exigència
Manipulació	Sí	Ús continu de productes químics que poden causar al·lèrgia, intoxicació, o problemes respiratoris

Factors de risc	Sí / No	Observacions
Horaris - Jornades	Sí	Entrada molt primerenca, jornada que a vegades s'allarga quan hi ha alta càrrega de treball fins a finalitzar el servei
Treball en espais interiors	No	
Treball en espais exteriors	No	
Expressió oral continuada	No	

Accessibilitat en el lloc de treball

Consulte l'Annex II. Recomanacions per a l'adaptació del lloc de treball.