Clase # 1

HOUSEKEEPING

CONOZCO Y APRENDO

Lectura 1

El departamento de limpieza, en cualquier negocio hotelero, contribuye a la mayor parte de las ganancias, aunque se considera un servicio auxiliar. La simple razón es que un cliente exige un ambiente limpio, ordenado y agradable.

El servicio de limpieza genera la primera impresión en la mente de un huésped. Los esfuerzos de limpieza muestran claramente cómo el hotel cuidará de sus huéspedes.

Considero que el servicio de limpieza es el corazón de los hoteles y solo cuando algo sale mal se reconoce, al igual que nuestros corazones.

– Sheila Perera Gerente FIH Glenmor, Hotel Gleneagles.

La importancia del housekeeping en el hotel

El housekeeping tiene cada vez más protagonismo en el día a día de cualquier hotel, y es que este concepto de “cuidado de la casa” se ha convertido en un eje central de las actividades hosteleras en general, que abogan cada vez más por una experiencia de calidad de cara al cliente y un cuidado excepcional de todas las áreas implicadas en sus servicios ofertados.

Qué es el housekeeping en el hotel

Mucho más allá del significado concreto de la palabra, hoy en día el concepto de housekeeping ya tiene sus propias implicaciones cuando se trata de un hotel y su gestión, ya que actualmente está muy arraigado en el vocabulario hotelero e involucra a todo lo relacionado con la actividad operacional y el conjunto de trabajadores implicados en su desarrollo.

Se abordará desde un departamento multifuncional concentrado en mantener disponibles, impecables y preparadas las áreas públicas del hotel así como las habitaciones disponibles en cada momento, lo que conlleva un importante trabajo de limpieza, mantenimiento, lavandería o higiene entre otros, y supone un gran despliegue de medios organizativos, humanos o materiales.

El housekeeping es, en definitiva, el correcto desarrollo de las funciones relacionadas con el bienestar de los huéspedes poniendo especial interés en las labores de limpieza y organización del establecimiento para fomentar el confort de los clientes y ofrecer una experiencia satisfactoria de la que dependerá su imagen del hotel.

Definición de limpieza

La limpieza puede definirse como "la provisión de un entorno limpio, cómodo, seguro y estéticamente atractivo". Según otra definición, “la limpieza es un departamento operativo en un hotel, que es responsable de la limpieza, el mantenimiento, el cuidado estético de las habitaciones, las áreas públicas, las áreas traseras y los alrededores”.

El término Tareas domésticas fuera de la hostelería, los hospitales se refiere a la gestión de las tareas y tareas diarias relacionadas con el funcionamiento de un hogar, como la limpieza, la cocina, el mantenimiento del hogar, las compras y el pago de facturas, etc. Estas tareas diarias recurrentes pueden ser realizadas por cualquier miembros de la casa, o por otras personas como mayordomo o sirvientas que son contratadas para tal fin.

El personal implicado en el housekeeping

En toda esta labor de gestión organizativa tan vital para el correcto desempeño de las labores de housekeeping cumple un papel fundamental la figura del housekeeper o gobernanta, sobre quien recae el buen manejo de esta área y todo lo que corresponde al personal implicado en la correcta ejecución de las funciones derivadas.

De la profesionalidad de la persona que ejerce de gobernanta de un hotel y de su saber hacer dependerá una parte importante de la imagen percibida que el cliente tenga del hotel, aquella

que se crea a partir de la estética y la higiene física en estos espacios, uno de los puntos fuertes para el desarrollo y ascenso de los negocios relacionados con la hostelería.

El personal implicado en el housekeeping es un elemento fundamental para el éxito de un hotel y no solo de cara a su organización o planificación eficiente, también de cara a una ejecución correcta de las funciones, evitando las molestias de los clientes por un servicio mal implementado o realizado con poca precisión.

Bibliografía

Tutorials Point (2021). *Housekeeping Introduction.* Recuperado de https://www.tutorialspoint.com/hotel_housekeeping/hotel_housekeeping_introduction.htm