

HOUSEKEEPING

CONOZCO Y APRENDO

Lectura 2

Objetivos del departamento de Housekeeping:

Los principales objetivos de la limpieza del hotel son:

- Mantener la limpieza general de todo el hotel en todo momento.
- Para realizar tareas de limpieza de la manera más eficiente y eficaz.
- Usar equipos y productos químicos de limpieza seguros y de buena calidad.
- Para gestionar la lavandería y la ropa blanca.
- Para el control de plagas.
- Para mantener el hotel con una decoración interior elegante.
- Cuidar los muebles, accesorios y enseres de todo el hotel.
- Para comprender la extensión o el alcance del servicio de limpieza, es mejor comprender primero las divisiones de un hotel en un hotel.

La misión del housekeeping y su desarrollo

Un hotel que se precie siempre velará por la eficiencia de su servicio y el bienestar de su clientela, algo muy dependiente de la calidad del housekeeping de cada hotel ya que la misión del mismo no es otra que brindar a los huéspedes el entorno más adecuado, limpio y agradable posible en un tiempo adecuado a sus necesidades.

La importancia del housekeeping aumenta cuando se trata de un negocio tan vinculado a la satisfacción del huésped como es el de un hotel, ya que será prácticamente la diferencia fundamental entre una buena crítica o un cliente contento de una posible reclamación o mala reputación para el negocio.

Rol del departamento de Limpieza o Housekeeping

El departamento de limpieza del hotel garantiza la limpieza, el mantenimiento y el atractivo estético de todas las habitaciones y áreas públicas. El departamento de ama de llaves no solo realiza cambios (prepara y limpia las habitaciones) de manera oportuna, sino que también limpia y mantiene todo en el hotel para que la propiedad esté tan fresca y atractiva como el día en que abrió las puertas para el negocio.

El esfuerzo que hace el servicio de limpieza para brindarle a un huésped una habitación deseable tiene una relación directa con la experiencia del huésped en un hotel. Hay más empleados trabajando en el departamento de limpieza en comparación con cualquier otro departamento del hotel.

Al ser responsable del cambio de las habitaciones de manera oportuna, las comunicaciones principales de limpieza son con el equipo de recepción/recepción. El estado de cada habitación se actualiza regularmente desde el servicio de limpieza hasta la recepción y viceversa. Con las nuevas tecnologías disponibles, se puede realizar una actualización del estado de la habitación a través del software del hotel, los sistemas telefónicos, las aplicaciones móviles de limpieza, etc.

El servicio de limpieza también se coordina estrechamente con el departamento de mantenimiento o ingeniería, ya que el personal de limpieza identifica diferentes tipos de problemas de mantenimiento mientras limpia las habitaciones e informa al equipo de mantenimiento para su rectificación o reemplazo. Ejemplos de inconvenientes o problemas con el televisor, el aire acondicionado, la unidad de calefacción, la plomería, la iluminación, las fallas eléctricas, los muebles, el inodoro, el tocador, la bañera, los toalleros, los problemas de ventilación, etc.

El papel del servicio de limpieza puede cambiar según el tipo o la categoría del hotel, por ejemplo, solo en una noche de hotel de lujo o de servicio completo o el departamento de limpieza ofrece servicios nocturnos. El departamento de limpieza es uno de los principales "centros de apoyo" del hotel, ya que no genera ningún ingreso importante para el hotel.

El servicio de limpieza se considera como un departamento de 'parte trasera de la casa' a pesar de que tienen algún contacto directo con los invitados; como, por ejemplo, al limpiar habitaciones, recoger ropa, brindar servicios nocturnos o de cobertura, etc.

Bibliografía

Tutorials Point (2021). *Housekeeping Introduction*. Recuperado de

https://www.tutorialspoint.com/hotel_housekeeping/hotel_housekeeping_introduction.htm