

CONOZCO Y APRENDO

Lectura 3

Hay varios principios seguidos por el personal de limpieza. Son principios de limpieza e higiene, principios de seguridad y protección, principios de comodidad y privacidad y, por último, la decoración. Para comprender los principios de limpieza, primero veamos qué ventajas ofrece el hotel.

Ventajas de la limpieza

Estas son algunas ventajas destacadas que el departamento de limpieza ofrece a sus huéspedes:

- Ambiente limpio e higiénico
- Estancia cómoda y conveniente.
- Intimidad
- Seguridad y protección
- Provisión de amenidades
- Hacer que los invitados se sientan bien
- Habiendo visto las ventajas, veamos los principios de la limpieza para proporcionarlos a los invitados mientras trabajan de manera segura.

Propósito de la limpieza

La limpieza se lleva a cabo para eliminar las bacterias dañinas presentes en el polvo depositado en la propiedad del hotel debido a la contaminación del aire. Esto puede causar efectos nocivos para la salud del personal de trabajo y de los huéspedes. La limpieza reduce la amenaza de infecciones y ofrece una estancia confortable a los huéspedes en el hotel.

Principios de limpieza e higiene

El trabajador debe seguir los principios dados durante la limpieza:

Realice los procedimientos de limpieza en secuencia.

Por ejemplo, barrer → Sacar el polvo → Trapear/Limpieza por succión → Desinfectar → Refrescar el aire.

1. Debe tener cuidado al limpiar y pulir; para no dañar varias superficies y dificultar su apariencia.

2. Debe comenzar a limpiar desde el extremo interior y continuar hacia la salida.
3. Debe aparcar el carro de la camarera de manera que deje espacio para el tránsito del pasillo.
4. Debe tomar las precauciones adecuadas al manipular el equipo de limpieza, los detergentes y el equipaje de los huéspedes.
5. Debe eliminar las manchas de agua dura y las telarañas tan pronto como se presenten.
6. Nunca debe usar la ropa de cama de la habitación de invitados para limpiar o bloquear la entrada a la habitación.



Principios de seguridad y protección

- Los trabajadores deben seguir las reglas de seguridad que se mencionan a continuación:
- Proteja su cuerpo de productos químicos nocivos usando guantes gruesos.
- Protéjase los ojos usando máscaras o gafas protectoras si es necesario.
- Debe usar el letrero de precaución para marcar los pisos mojados.
- Limpie los líquidos derramados inmediatamente para reducir las posibilidades de resbalones.
- Manipule los productos químicos de limpieza con cuidado al transportar, desechar o rellenar los contenedores.
- Mezcle todos los productos químicos necesarios en presencia de una ventilación adecuada.
- No debe abrir contenedores de productos químicos sin etiqueta.
- Use trapeadores con cabeza giratoria para evitar una postura corporal inapropiada durante la limpieza.
- Use calzado cerrado que no resbale mientras trabaja.

- Use posturas corporales apropiadas mientras trabaja para evitar calambres.
- Solicitud de asistencia de compañeros mientras se mueven cargas pesadas como muebles.
- Informar al supervisor en caso de cualquier accidente por mal manejo de líquidos inflamables o por cualquier otro motivo.
- Mantenga a los invitados seguros con la ayuda del departamento de seguridad.
- Mantenga seguros los documentos, adornos u otros artículos de los invitados.

Principios de comodidad y privacidad

- El personal de limpieza debe seguir los principios dados con respecto a la comodidad y privacidad del huésped.
- Recuerde siempre que la comodidad y la privacidad de los huéspedes siempre es lo primero.
- Limpiar los locales o habitaciones de la manera menos destructiva y perturbadora.
- Ingrese a las habitaciones de huéspedes siguiendo el procedimiento apropiado.
- Trabajar para la satisfacción de los huéspedes.



Conocer y manejar pequeños riesgos de incendio

El personal de limpieza debe conocer varios tipos de incendios y extintores. El personal debe estar capacitado para manejar pequeños incendios.

El fuego se clasifica en los siguientes tipos:

Clase A: el fuego de clase A consiste en combustibles ordinarios como madera, papel, basura o cualquier otra cosa que deje cenizas. Necesita agua a alta presión para extinguir este fuego.

Clase B: este fuego ocurre en líquidos inflamables como aceite y grasa, y necesita mantas o arena para extinguirse.

Clase C: este incendio ocurre en equipos eléctricos. Se requiere el uso de un agente no conductor para extinguir este fuego.

Clase K: los incendios de Clase K son incendios que involucran aceites de cocina, grasa o grasa animal y se pueden extinguir con Purple K, un agente típico que se encuentra en los extintores de cocina o galera.

Extintores

El extintor de ácido sódico se utiliza para apagar incendios de clase A. Rocía el compuesto con presión gaseosa. Sólo es bueno para fuegos de pequeña intensidad. Para fuegos de gran intensidad y muy extendidos, se debe rociar agua directamente sobre la zona afectada con alta presión a través de las mangueras.

Para la extinción de incendios de clase B se utilizan extintores de Dióxido de Carbono. Los extintores de niebla de dióxido de carbono son buenos lugares en caso de incendios pequeños de clase C.

El personal de limpieza debe colocar extintores apropiados cerca de las áreas propensas a incendios y debe saber cómo operarlos en condiciones difíciles.

Importancia de la decoración en la limpieza

El personal de limpieza es responsable de crear un ambiente agradable en el hotel. Esto necesita sentido estético y ojo para los detalles. Un huésped desea visitar el hotel si encuentra un ambiente elegante y pegadizo con aire fresco.

El personal de limpieza debe usar de manera inteligente cascadas artificiales, jarrones grandes con arreglos florales limpios y llamativos, pinturas, piezas de pared, murales, iluminación con la luminancia adecuada, velas, lámparas eléctricas o cualquier pieza rara y divertida.

Se requiere que el personal de limpieza conozca diversos materiales como madera, fibras orgánicas y artificiales, piedra, arena, vidrio, plástico y pigmentos para mantener la costosa propiedad del hotel.



Paintings



Flower
Arrangement



Thematic Decor

La decoración del hotel se puede realizar temáticamente según los festivales y culturas locales o internacionales destacados. La decoración es otra tarea importante que eleva la experiencia de los huéspedes con el hotel.

Reglas para amas de llaves

Las amas de llaves representan al personal del hotel y crean una imagen del hotel trabajando para mantener el hotel en altos estándares además de comportarse bien en el trabajo. Hay ciertas reglas que las amas de casa deben seguir.

Las amas de casa deben:

- Ingresar al piso con el uniforme limpio y ordenado, de manera debidamente arreglada.
- Utilice únicamente los montacargas de servicio.
- Hable con el resto del personal de trabajo solo cuando sea necesario.
- No caminar pateando, correr o saltar en las instalaciones del hotel.
- Coma solo en las horas de comida, no mientras limpia.
- Párese fuera de la habitación de invitados mientras habla con el invitado para respetar su privacidad.
- Mantenga siempre las puertas de la habitación abiertas durante la limpieza.
- Recibir a los invitados con una sonrisa según la hora del día.
- Nunca contestes el teléfono de la habitación de invitados.
- Nunca use el teléfono de la habitación de huéspedes o los teléfonos de escritorio del piso para hacer llamadas privadas.
- Nunca use los baños de invitados.
- Familiarizarse con las caras de los invitados. Esto es especialmente importante para el propósito de seguridad.
- Nunca use una habitación de invitados para una persona no autorizada.
- No aceptar ningún obsequio de los invitados y negarlos cortésmente. Si el huésped insiste en tomar y se siente ofendido por la negativa, mencione el obsequio al supervisor de piso, quien puede permitirle al asistente sacar el obsequio del hotel.



Bibliografía

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