

CONOZCO Y APRENDO

Lectura 5

Relación del housekeeping con otros departamentos

5.1.-housekeeping-recepción.

La recepción es el centro de información, porque en ella se recibe y desde ella se distribuye.

A recepción llega información que interesa al departamento de Housekeeping y este procede de la siguiente forma:

-Los clientes hospedados comunican, por ejemplo, si su voluntad es de larga estancia, dejar el hotel antes de lo previsto, cambiar de habitación, etc.

-Los clientes con reservas; antes de la llegada al hotel, algunos clientes contactan a recepción para informar, por ejemplo, sobre la hora de llegada o el número definitivo de personas que componen un grupo.

****Información que requiere de la recepción el housekeeping a primera hora de la mañana:***

- Clientes pernoctados: Relación de habitaciones con clientes alojados.
- Salidas previstas
- Número de personas que ocupan cada habitación.
- Fechas de entradas y salidas (solo cuando se establezcan días alternos para cambios de ropas en habitaciones)
- Agencia, empresa o entidad.
- Clientes VIP'S
- Llegadas previstas.
- Entradas después del cierre
- No show
- Free

****Información que requiere de la recepción el housekeeping durante la jornada:***

- Day use
- Salidas imprevistas
- Cambios de habitación

- Late check-out o salida tarde
- Salidas no efectuadas
- Show rooms

****información que requiere de housekeeping la recepción durante la jordana:***

Habitaciones disponibles: las habitaciones limpias y listas para su venta.

Sistemas:

- Por teléfono: office de planta o desde el despacho de la gobernanta
- Por listas: listados manuscritos de habitaciones disponibles.
- A través de sistemas informáticos.

Bloqueo de habitaciones:

- Aquellas habitaciones que se dan de baja por obras, averías o cualquier otra circunstancia que impida su venta.

Desbloques de habitaciones:

- Se dan de alta a las habitaciones para su venta.

Olvidos:

- La ama de llaves informa a recepción, al momento, de aquellos objetos olvidados que por su importancia pueden provocar que el cliente llame con urgencia para saber si han sido encontrados. Por ejemplo:
 - ◆ Tarjetas de créditos.
 - ◆ Pasaportes.
 - ◆ Dinero.
 - ◆ Billetes de avión, tren, etc.
 - ◆ Joyas.
 - ◆ Documentos de valor.

Salidas imprevistas:

- Aquellas habitaciones cuyos clientes se han marchado y no tienen prevista para el día. La gobernanta informa a la recepción para que proceda a su comprobación.

****Información en el final del turno de la ama de llaves***

Antes de dejar el hotel la gobernanta o ama de llaves comprueba con recepción el status de cada una de las habitaciones para detectar posibles discrepancias que sobre ellas pueda haber entre los dos departamentos. El objetivo en este momento es conseguir la disponibilidad total del hotel para poder ocupar el mayor número de sus habitaciones y obtener la máxima rentabilidad.

Puntos de revisión en el momento del cierre:

1. Day use.
2. Salidas previstas, para la tarde que aún no se han producido.
3. late check-out, que quedan por limpiar.
4. Desbloques previstos para el día.
5. Camas supletorias y cunas, de clientes llegados sin reservas, que quedan por instalar.
6. Salidas imprevistas durante la tarde.

5.2.-Housekeeping-Mantenimiento

Para conseguir uno de sus objetivos, es decir, el buen estado de las instalaciones y el equipamiento, el departamento de housekeeping y el de servicios técnicos o de mantenimiento deben trabajar conjuntamente para que el proceso de detección de una avería y el arreglo de la misma sea lo más rápido posible y el cliente no sufra los inconvenientes.

Las averías, los desperfectos y el deterioro de las instalaciones dan al cliente una imagen de abandono, dejadez e incluso de inseguridad, que pueden configurar una idea muy negativa del hotel.

La colaboración de los departamentos se anda en los siguientes puntos o situaciones:

1.-Detección de averías: Las incidencias sobre desperfectos se conocen a través de:

- Partes de la camarera de pisos.
- Partes de grupos de limpiezas.
- Partes de Valets.
- Revisiones de las sub-gobernantas.
- Revisiones de la gobernanta.
- Notificación del cliente al personal del departamento o a recepción.

2.-Información que debe contener un parte o aviso de averías.

- Descripción de la avería.
- Importancia de la misma para establecer su prioridad.
- Ubicación y zona exacta de la avería.
- Fecha de expedición del parte.
- Nombre de la persona que lo emite.

3.-Sistemas de control de los partes de averías.

- En hoteles pequeños donde no existe un departamento permanente se pasarán los partes a recepción para que este contacte con la persona encargada de realizarlos.
- En hoteles medianos la gobernanta pasa los partes al jefe del departamento de mantenimiento durante la jornada, quedándose con una copia de justificación de notificación de la avería y poder controlar si esta ha sido realizada.
- En hoteles grandes existen sistemas informáticos de los que el departamento recibe notificación rápida y así su control y reparación inmediata.

4.-Bloqueo y desbloques

- Aviso a recepción para su bloqueo, a partir de ese momento la habitación deja de venderse.
- Bloqueo propiamente dicho, la habitación se prepara para su reparación o intervención.
- Desbloques: Después de realizados los trabajos se procede a la limpieza de la misma, aviso a recepción de la disponibilidad.

5.-Cuidado de maquinaria y útiles de limpieza: El servicio de mantenimiento repara tanto las máquinas de lavandería como los aspiradores y útiles de limpieza en general, sobre todo en incidencias sin demasiada importancia. En algunos casos se dispone de contrato de mantenimiento externo con distribuidores y servicios especializados.

6.-Plan de emergencia: Los procedimientos a seguir en caso de emergencia afectan al departamento de la gobernanta especialmente, ya que, en caso de producirse, su personal puede estar en cualquier punto del edificio y su colaboración sería decisiva en caso de evacuación y otros incidentes.

7.-Mantenimiento preventivo: Es aquel que se realiza para evitar averías o alargar la vida de ciertos elementos de maquinaria, etc.

5.3.-Housekeeping-Compras

Un factor que determina la relación entre estos dos departamentos es la existencia o no de un Jefe de Compras.

Cuando hay es él o su departamento el que se encarga de la selección de productos, mientras que los jefes de departamento se limitan a probar y opinar sobre lo elegido. Se relacionan en:

1.-Pedidos: el departamento envía sus vales al departamento y cuando estas están listas le informa para su recepción o bien lo envía el mismo.

2.-Inventarios: Cada mes se coordinan los recuentos de las existencias de los diferentes productos. Los inventarios ayudan a la gestión de los recursos materiales y al cálculo de stocks necesarios para su funcionamiento.

3.-Consumos: La apreciación de lo consumido debe cuadrar a la gobernanta con lo que según economato se le ha entregado. Mensualmente economato pasa la relación de consumos para que se efectúe esta comprobación.

5.4.-Housekeeping-Cocina.

1.-Comidas del personal: La gobernanta pasa un parte semanal a cocina con el número de persona de su equipo que comerán en el hotel. Esta parte sirve de previsión y permite a la cocina saber cada día cuántas personas de cada departamento tendrá en el almuerzo y cena.

2.-Uniformes: coordinación en la limpieza y mantenimiento de los uniformes del personal de la cocina.

3.-Paños: La higienización de los trapos y su compra se realiza bajo la supervisión de la gobernanta.

5.5.-Housekeeping-Restaurante.

Las zonas de restaurante y bar necesitan continuos repasos para mantenerlas en buenas condiciones de limpieza. Además colaboran en:

1.-Uniformes: Limpieza y conservación de los mismos.

2.-Decoración: Cuidado y elección de las plantas y flores así como de otros elementos decorativos que puedan encontrar en el restaurante.

3.-Mantelería: Cuida la dotación de la mantelería tanto en cantidades como en calidad y presentación de cada una de las piezas con las que se montan las mesas, incluso en aquellos hoteles donde se realiza el lavado de las mismas.

5.6.-Housekeeping-Administración

El gran volumen de recursos que se gestionan en el departamento hace que la gobernanta dedique partes de su tiempo a controlar los pedidos, albaranes y facturas de sus proveedores, para lo cual debe estar informada de las formas de pago del hotel, los plazos, los acuerdos y condiciones de las diferentes empresas.

La comunicación del housekeeping con administración es muy frecuente en temas como:

1. Facturas en general: las recibidas por las compras de equipamiento u otros materiales al no ser de consumo habitual no se pasan a través de economato.
2. Facturas de empresas contratadas. Estas facturas son de gastos fijos previstos cada mes. Corresponden a servicios que se reciben periódicamente en el hotel. Por ejemplo, la factura de la empresa de jardinería que cuida las plantas del hotel tres veces por semana.
3. Recursos humanos. A la administración de recursos humanos o al jefe de personal se le pasa la siguiente información:
 - a. Horas extras del personal.
 - b. Facturas de empresas de trabajo temporal.
 - c. Previsión de nuevos contratos.
 - d. Finalización de los contratos.
 - e. Sanciones.
 - f. Relación del personal que ha trabajado en festivos.
 - g. Vacaciones disfrutadas.
 - h. Nóminas firmadas por el personal.

5.7.-Housekeeping-Seguridad

Seguridad como departamento solo existe en grandes hoteles, en el resto es un servicio contratado de forma externa.

La colaboración entre el departamento y seguridad que se estudia incide en los siguientes puntos:

- 1.-Incidencias de los recorridos del personal de seguridad, sobre todo durante la noche, deben ser conocidas por la gobernanta.
- 2.-Seguimiento de las entradas y salidas del personal del departamento con paquetes y similares.
- 3.-Robos y desapariciones.

5.8.-Housekeeping-Comercial.

Como departamento de producción del establecimiento debe conocer del departamento comercial el grado de exigencia del mercado, la agresividad de la competencia y el nivel de calidad necesarios para conseguir retener a los clientes.

Con housekeeping las situaciones de relación son las siguientes:

1.-Clientes VIP. Cuidados especiales que deben ser llevados por la gobernanta.

- Detalles de bienvenida
- Obsequios de publicidad del hotel.

2.-Ocupación de salones. Los salones del hotel pueden ser utilizados para reuniones, banquetes o para bodas. El departamento debe estar informado de su ocupación para la distribución de las actividades de limpieza.

3.-Show rooms: habitaciones que se utilizan para enseñar y se ponen a disposición del departamento comercial que acompañarán en sus visitas para que conozcan el hotel.

4.-Convenciones. Organización de encuentros de empresas medianas y grandes que organizan encuentros de sus empleados, convocándolos en un hotel a donde acuden de diferentes puntos. Suelen ocupar por completo el hotel, incluidos salones y habitaciones.

5.-Ferias y congresos. El departamento comercial informa sobre el calendario de ferias, actividades comerciales de diferentes sectores, encuentro de especialidades profesionales, etc., para poder planificar los descansos, vacaciones de la mayoría del personal durante los mismos.

6.-Reservas.

5.9.-Housekeeping-Dirección

El director del establecimiento además de reuniones periódicas con todos los departamentos del hotel, suele reunirse por separado para tratar temas específicos que en el caso de la gobernanta serían los siguientes:

1.-Contratación: Para estudiar la necesidad de nuevas incorporaciones a la plantilla o, en caso contrario, eliminar el puesto de trabajo.

2.-Estado general de las instalaciones:

3.-Compras. El director recibe las propuestas de compras de la gobernanta y las estudia para su aprobación. Aparte de estas que se hacen puntualmente, el proyecto más importante se presenta cuando la dirección requiere todas las compras previstas, para elaborar los presupuestos de inversión del año siguiente.

4.-Reclamaciones: Presentación de reclamaciones por parte de los clientes del hotel en relación con el departamento, revisando la situación y presentará los argumentos que contribuyan a saber por qué sucedió y cuáles fueron los fallos que lo provocaron.

5.-Presupuestos: El desvío de lo presupuestado, tanto para gastos como para inversiones, se observan para detectar las causas y tomar las medidas correctoras que hagan que al acabar el ejercicio del año los resultados sean los más aproximados posibles a lo previsto.

Bibliografía

Medusa Ecoblog (2012). *Departamento de la Gobernanta*. Recuperado de <https://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/ecoblog/crodgone/2012/11/02/departamento-de-la-gobernanta/>