

Rubros importantes dentro del departamento de ama de llaves para ahorrar costos

Productos de limpieza:

Se debe revisar de forma diaria el **Inventario y la distribución** de los suministros.

¡El carro de limpieza utiliza productos de la misma forma que el bar!

- El limpiar las habitaciones es algo que va más allá de solamente el tiempo que el personal toma para limpiar la habitación.
- Las soluciones de limpieza, el lavado de la ropa, el detergente de lavado, los uniformes y todos aquellos artículos que el personal de limpieza necesita para realizar el trabajo, son costos asociados con el trabajo.
 - Desinfectante:
¿Utilizas las soluciones puras o las diluye? Diluir es el agregar agua a un producto de limpieza y debe de hacerse de conformidad a las instrucciones en el envase.
 - Espejos y Ventanas:
¿Utiliza tu personal periódicos o toallas para limpiar los espejos o ventanas? El reciclar o reutilizar los productos o utilizar periódicos, reduce los costos de la lavandería.
 - Carritos de limpieza:
¿Son seguros de manera de que no sean robados por los huéspedes o el personal?
 - Papel higiénico:
Establece los niveles de qué tanto quieres poner en cada habitación; haz que el personal de limpieza siga estos niveles. Con una pequeña pérdida en todo un año, se agregará al gasto mensual.
 - Cortesías:

Recicla las cajas, si las utilizas para empacar las cortesías.

Establece los niveles de par y puedes comenzar un gráfico de uso si piensas que se pone mucho en las habitaciones.

Los artículos como champú, acondicionador, espuma de baño y las lociones que proporcionas, deben de estar en envases reciclables

que pueden ser llenados nuevamente de otros recipientes más grandes.

Pareciera ser que las presentaciones individuales son baratas, pero el volumen comparado a una gran botella que llena a un recipiente más pequeño, le ahorrará dinero. Puede ser que los huéspedes se lleven el recipiente, pero esta pérdida será pequeña.

Conservación:

Se utilizan pequeñas tarjetas para que el huésped apoye al hotel a conservar las instalaciones, el agua, etc.

Estimado Huésped:

Cada día, millones de litros de agua y millones de toneladas de detergente son utilizados para lavar la ropa de cama en los hoteles. Nuestro hotel está comprometido con la reducción de esta práctica no amigable con el medio ambiente, ¡y la buena noticia es que Usted puede ayudar! Si usted desea que nosotros le cambiemos sus toallas, por favor déjelas en el suelo de su baño, si usted puede volverlas a utilizar, entonces simplemente cuélguelas. Si usted desea que se le cambiaran las sábanas de su cama, por favor coloque esta tarjeta en la cama. Si la tarjeta no está en la cama, solamente se le tenderá la cama.

¡El equipo del Hotel X le da las Gracias!



Secuencia de las Tareas:

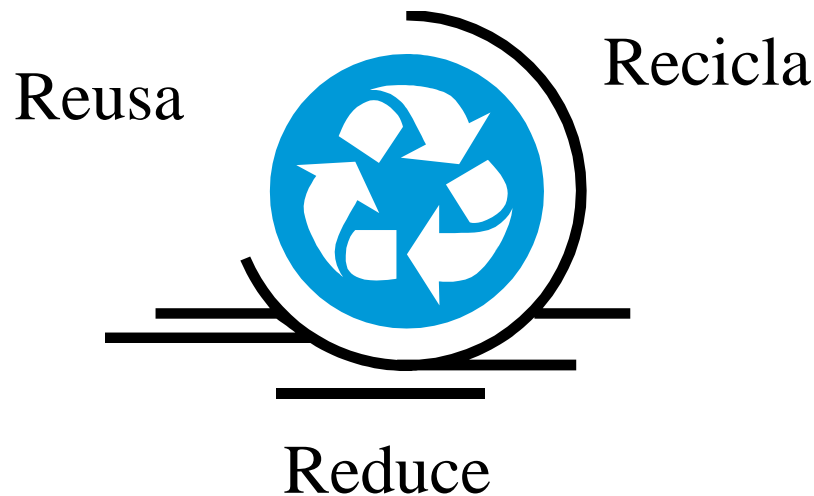
¿Cuál es el proceso o los pasos que siguen las camaristas para limpiar una habitación?

Al ahorrar tiempo en las tareas de limpieza, también ahorras costos. Por ejemplo: menos tiempo para limpiar las habitaciones, significa menos personal de limpieza en todo el hotel. Así que es importante el detallar cada momento del ama de llaves que está en servicio y desarrollar una secuencia lógica de la limpieza de la habitación.

Establecer un procedimiento lógico de limpieza de las habitaciones puede reducir el tiempo de trabajo del personal del departamento de limpieza, así como los gastos de energía, además de ahorrarle costos al hotel.

Al establecer la secuencia lógica de todas las tareas y hacer que el personal de limpieza se equie de todos los artículos / dispositivos / productos que necesitan y que los lleven con ellos al iniciar la limpieza, ¡esto les ahorrará tiempo substancial!

¿Has escuchado acerca de las “3R”?



- Las bolsas de plástico dejadas por los huéspedes pueden ser recolectadas y utilizadas como revestimientos para la basura.

- La ropa que ya no utilices, puede ser utilizada como sacudidor o limpiador, siempre y cuando esta ropa no pueda ser donada a aquellos que la necesiten.
- El champú y los artículos sanitarios que son dejados por los huéspedes, pueden ser dados al personal, es un gasto menos que ellos tendrán y usted tendrá un artículo menos en su basura.
- Aquellas toallas y ropa de cama que van más allá de su vida útil debido a manchas o porque están rotas, pueden ser utilizadas de muchas maneras: trapos para limpiar, trapos para limpiar las gotas de pintura, cosidas en pequeñas bolsas para la lavandería de los huéspedes, mantenerlas para cuando se necesite limpiar grandes derrames o servir como cojines en los carros de limpieza para no dañar las paredes.
- El equipaje que ha sido dejado por los huéspedes puede ser utilizado como contenedores para el personal de limpieza o ser vendido a otros huéspedes
- Las botellas plásticas y las latas deberían de ser recicladas, pero se pueden utilizar para servir de recipiente para las soluciones de los productos de limpieza que han sido diluidos o haciendo un pequeño agujero en la tapa, sirve entonces como un bote para regar las plantas.

¿Qué otras procesos ecológicos tienes implementados en tu hotel?

Hablemos acerca del control de costos

Una de las cosas más importantes que el gerente hace, es el manejar los costos. La mayoría de los elementos centrales para un efectivo manejo de los gastos, es ser proactivo y no reactivo.

El primer paso en un manejo de gastos es el presupuesto, y el mejor es un presupuesto de base cero. Claro que uno puede ver muchos gastos históricos, anticipando como estos serán en un futuro e incluirlos en el presupuesto.

Mientras que eso satisfice el presupuesto, realmente no ayuda a manejar los gastos. Uno necesita revisar los gastos históricos, analizar cuáles son sus componentes, decidir cómo se puede mejorar y finalmente implementar los cambios.

El costo de los suministros de limpieza de las habitaciones de los huéspedes y de lavandería no consiste solamente en el precio de compra. De hecho el costo incluye, hurto, perdida, derrame, dilución inadecuada y dispensación así como el uso inadecuado.

El uso inapropiado de los suministros de lavado podría incluir cargas no completas en la lavadora o el personal, incluyendo el personal de lavandería. En el caso de los suministros de limpieza de las habitaciones, podría incluir el sobreuso de los químicos o no gastar debidamente la esponja antes de descartarla.

Por lo tanto, como parte del proceso de presupuesto, cada componente de un gasto necesita ser revisado teniendo en mente como se puede este ser reducido. En muchos de los casos, los pasos individuales pueden ser cambiados, mientras que en otro de los

casos puede ser un común denominador de todo un departamento. Esto puede ser un problema de actitud, proceso, capacitación o de distribución física.

Una vez que los ítems individuales son identificados, en muchos de los casos, se pueden conectar fácilmente. Uno simplemente puede seguir las recomendaciones para volver a ofertar.

Los problemas de procesos y capacitaciones son algunas veces muy difíciles y consumen tiempo al identificarlos y abordarles. Un buen ejemplo de un problema del proceso, podría ser, el número de minutos que se toma el personal de limpieza al limpiar cada habitación que está ocupada.

Primero, uno necesita asegurarse que ellos están midiendo la meta de forma exacta y que esta sea alcanzable.

Ejemplo:

Un gerente de hotel cree que el tiempo para limpiar una habitación es de 35 minutos, pero según los cálculos, es de alrededor de 60 minutos.

El problema era que ellos estaban incluyendo la limpieza de grandes áreas públicas y el lavado de las servilletas de tela de las comidas y bebidas. No se ha incluido nada más en estos cálculos.

Si nosotros tenemos un hotel que es extendido, o muy viejo o todas las habitaciones son suites, debemos de agregar varios minutos al tiempo estándar.

El siguiente paso es realizar una evaluación del tiempo que el personal de limpieza gasta en cada una de las habitaciones. Claramente identifique la cantidad de tiempo definido por día en cada habitación y tener en cuenta una limpieza profunda y otras tareas adicionales rotatorias en cada una de las habitaciones.

Cuando el personal de limpieza finalmente llega a una habitación, **cada uno de los pasos deberá de ser cuidadosamente escritos y los movimientos innecesarios deberán de ser eliminados.**

¿Porque no sacudir los cuadros, cabeceras, mesas de noche y decoraciones mientras se están ajustando las almohadas?

Simplemente se mantiene un sacudidor en el bolsillo. Cada paso y cada movimiento deberán de ser examinado para poder tener la opinión del personal de limpieza, así como de varios de los mejores aseadores de habitaciones del hotel.

A medida que el presupuesto es desarrollado, varios planes evolucionan para cada uno de los departamentos, desde la oficina de recepción hasta la oficina de ingeniería.

Si parte de las suposiciones del presupuesto es que el ADR (Tasa Diaria Promedio) será incrementado al comenzar a vender y sugerir la venta, entonces se tiene que crear un plan de capacitación para los empleados que estarán realizando el esfuerzo en ventas.

Si los costos de mantenimiento de la calefacción y el aire acondicionado pueden ser reducidos, el personal del hotel deberá de trabajar más en este, en este en vez de contratistas trabajando en el equipo, o sea que alguien necesita ser capacitado o se necesita contratar personal adicional y capacitarlo.

Aquí lo importante es que el presupuesto necesita ser detallado tanto en sus suposiciones como en su implementación. Si ciertas suposiciones del personal se utilizan en el restaurante, entonces la persona que está asignada al restaurante debe de verificar que esas suposiciones se estén aplicando cada semana cuando se prepara la calendarización del restaurante.

Las prácticas que pueden llegar a tener un impacto negativo en los gastos, incluyen las órdenes pendientes y el permitir que el personal de ventas de los proveedores de alimentos, tengan acceso a sus bodegas.

- Otras áreas de gastos que son ignoradas son aquellas que la gerencia siente que no puede fácilmente cambiarlas y algunas veces las considera como Gastos Fijos.
- Otros gastos que usualmente son considerados por los gerentes como gastos fijos, son los acuerdos de las tarjetas de crédito. Absteniéndose de solamente considerar las tasas de descuento, pero también tomando en cuenta la responsabilidad de los cargos y la autorización de los pagos. Revise los contratos de servicio, las políticas de seguros (cobertura, deducibles y bases), los cargos bancarios, los gastos por procesar los datos, la remoción de los desperdicios y cualquier cosa que remotamente tiene que ver con la energía.

En resumen, cuando está usted hablando de manejo de gastos, ningún detalle debe de ser considerado muy pequeño.

¡Los gastos fijos no están realmente fijos!

En algún lado, en muchos de los balances financieros de los hoteles, casi al final de los mismos, encontramos un gran encabezado que se denomina Gastos Fijos. Ya sea que los propietarios manejan estos ítems por volumen o que el Gerente General o los Contralores no quieran asumir la responsabilidad de los ítems que se han incluido allí.

Generalmente los Gastos Fijos incluyen ítems como ser alquileres, impuestos sobre bienes inmuebles, seguros de los edificios y sus contenidos, gastos de intereses, depreciación y amortización.

Otros ítems que pudieran estar bajo alquiler de equipos como ser la televisión por cable y quien sabe que de forma ocasional. Otros no están bajo la clasificación de gastos fijos, como ser los impuestos de la planilla, el impuesto sobre la renta individual y otros beneficios – tanto aquellos discrecionales a las operaciones del hotel como aquellos que son mandados por regulación gubernamental, son considerados por muchos hoteleros como gastos fijos.

¿Son realmente estos gastos fijos? ¡Tal vez no lo son! Muchos de estos son los mismos que pueden ser controlados por medio de una planificación y negociación cuando se planea un desarrollo o una adquisición.

Los gerentes generales y los contralores (gerencia) al igual que los propietarios, no se deberían divorciar de estos asuntos. Una forma en que el propietario puede mejorar el interés de los empleados claves en los gastos, es atar la paga de incentivos con su ganancia real.