



## || EL RECORRIDO POR EL HOTEL.

El Gerente General (GG) debe conocer de primera mano qué sucede en su hotel, la mejor manera de lograr este conocimiento es hacer presencia en las áreas de los clientes y hacer recorridos por el hotel, que le permitirá cumplir varias actividades operativas de una vez.

El **recorrido por el hotel** es una de las tareas más importantes de la **gerencia de rutina del hotel**.

Recomendamos que el GG realice dos recorridos durante el día:

- 1 **Recorrido matutino.** – Temprano en la mañana por todas las áreas del hotel para comprobar cómo amanece el hotel para prestar los servicios al hotel. Es aconsejable dedicar entre 45-60 minutos a esta actividad. Tener cuidado de alterar el orden de ejecución del recorrido para que no le tomen el horario al GG. **Adjuntamos un ejemplo gráfico.**
- 2 **Recorrido vespertino.** - Este recorrido puede ser parcial para constatar aspectos específicos o para verificar alguna corrección indicada en el recorrido matutino. También puede ser encargado a algún miembro del comité ejecutivo y de esta forma entrenar al ejecutivo.

### Posibles actividades del recorrido.

#### Recorrido matutino.

- 1 El recorrido es una oportunidad de saludar e interactuar con los colaboradores en funciones.
- 2 Desde la entrada del hotel hasta el lobby. Áreas limpias y ordenadas. Áreas verdes. Personal de Bell Boy, Seguridad y Recepción. uniformados y en sus puestos de trabajo.
- 3 Lectura del Daily Report y las incidencias del gerente de noche, auditor de noche o ejecutivo en turno.
- 4 Áreas Públicas del hotel limpias y ordenadas o en proceso de limpieza por el personal de Áreas Públicas.
- 5 Apertura en tiempo del servicio de desayuno (sea uno o varios centros de consumo). Mise en place de salón y cocina montada, si es buffet con el menú del día completo. Colaboradores completos y en sus puestos.



- ⑥ Albercas limpias (agua transparente, sin suciedad y con tratamiento hecho). Mobiliario de albercas montado y limpio según estándar.
- ⑦ SPA, Gimnasio abierto, limpio y completo para el servicio.
- ⑧ Áreas de playa limpias con mobiliario limpio y montado según estándar.
- ⑨ Áreas de animación y recreativas preparadas y cumpliendo actividades programadas.
- ⑩ Áreas de cocina limpias, ordenadas, mise en place completa y en plena faena.
- ⑪ Área de acceso de colaboradores limpia y ordenada. Garita de seguridad. Registro de entrada y salida de colaboradores.
- ⑫ Área de acceso de suministros (Compras). Área limpia y ordenada. Control de entrada de productos y mercancías. Almacenes y cámaras.
- ⑬ áreas de Cafetería y Baños de Colaboradores en buenas condiciones, limpias y en servicio.
- ⑭ Talleres y áreas de mantenimiento limpios, ordenados y en funcionamiento.
- ⑮ Pasillos de servicios limpios y ordenados.
- ⑯ Sala de máquinas ordenadas y limpias. Equipos en correcto estado y funcionando.
- ⑰ Servicio de agua fría y caliente, aire acondicionado y otros funcionando.
- ⑱ Las áreas de Ama de Llaves. Lavandería. Roperías ordenadas, limpias y en pleno servicio.
- ⑲ Áreas habitacionales. Estado de los pasillos habitacionales. Limpieza, decoración, luces.
- ⑳ Elevadores funcionando y limpios.





### Recorrido vespertino.

- ① El segundo recorrido, debe ser administrado en tiempo y forma. para no crear patrones. Cambiar horario e itinerario. Por ejemplo: hoy comienza a 16.00 horas y por el área de Lavandería y mañana comienza Ama de Llaves a 15.00 horas.
- ② Cuando el GG no pueda realizar, por el segundo recorrido; puede y debe delegar su realización a un miembro del CE. El ejecutivo informa al GG de su resultado.
- ③ Criterios de los aspectos a revisar durante el segundo recorrido:
  - a. El recorrido es una oportunidad de saludar e interactuar con los colaboradores en funciones.
  - b. Área Lobby. Entradas y salidas. Si coincide con el horario de Check In y/o Check Out, comprobar su desarrollo.
  - c. Estado de limpieza y ordenamiento de las áreas públicas.
  - d. Funcionamiento de los servicios de restaurantes, bares y otros servicios a los huéspedes.
  - e. Cumplimiento de las actividades de animación, recreación y entretenimiento.
  - f. Estado de limpieza de albercas y sus áreas, ordenamiento y limpieza del mobiliario.
  - g. Spa y gimnasio funcionando adecuadamente.

Este contenido es colaboración de [HotelProce.com](http://HotelProce.com).

Si deseas colaborar con nuestro sitio o tienes preguntas, dudas o comentarios, escríbenos a [contacto@hotelproce.com](mailto:contacto@hotelproce.com). Te estamos esperando