



|| LA GERENCIA DE RUTINA EN EL HOTEL.

La Gerencia de Rutina

La Gerencia de rutina consiste en verificar y realizar acciones cotidianas para que los procesos se realicen según las políticas, estándares y procedimientos establecidos en la organización. La gerencia de rutina es necesaria para mejorar el desempeño y los resultados. La desorganización reduce la productividad y conduce a la mala calidad de los servicios y productos. También disminuye y ralentiza la eficiencia operativa.

Algunos beneficios de las rutinas de trabajo.

- 1 Desarrolla procesos de trabajo estandarizados. El ejercicio de la practica contribuye a estandarizar los procedimientos.
- 2 Contribuye a obtener resultados consistentes. Establecer rutinas de trabajo puede ayudar a garantizar que diferentes miembros del equipo produzcan resultados similares al realizar la misma tarea.
- 3 Las rutinas de trabajo adecuadas reducen la confusión y la incertidumbre que surgen debido a procesos, tareas y objetivos ambiguos. Los flujos de trabajo claramente definidos pueden ayudar a reducir el estrés ya que los miembros del equipo saben qué, cómo y cuándo realizar ciertas acciones o tareas.
- 4 Las rutinas de trabajo permiten administrar mejor el tiempo de todos y permiten mantener un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal.
- 5 Las rutinas de trabajo conducen a una mayor productividad. Desarrollar rutinas de trabajo claras y alcanzables garantizan que el equipo pueda concentrarse en las tareas y objetivos que les han establecido. Reducir el tiempo dedicado a descubrir los procesos y cómo completar una tarea reduce las distracciones y el tiempo improductivo.
- 6 Las rutinas ayudan a las personas a desarrollar hábitos productivos, como revisar el trabajo antes de enviarlo, ser puntual y comunicarse regularmente con los colegas de trabajo.



- 7 La gestión de rutinas se centra más en los procesos que en las personas, lo que es especialmente útil en los modelos comerciales con tareas y objetivos más rutinarios.
- 8 Aumenta la eficiencia del proceso de capacitación e incorporación. Es más fácil capacitar a los nuevos colaboradores cuando tienen rutinas de trabajo definidas. Una vez que haya desarrollado procesos de trabajo estándar, puede desarrollar guías de capacitación y listas de verificación para que las sigan los nuevos miembros del equipo.

Gerencia de Rutina del Gerente General.

Nuestra propuesta de la gerencia de rutina para el GG



La gerencia diaria del GG del hotel, con independencia de su tamaño, debe dedicar como máximo entre un 30-35% de su tiempo de trabajo a las actividades de oficina, y entre 70-65% al trabajo de campo (entiéndase operativo).

Tiempo de Oficina.

Las rutinas más importantes del tiempo de oficina son:

- ① El briefing matutino del GG. Por su relevancia, tiene un artículo propio en esta sección de Gerencia. Los departamentos **Frecuencia diaria. Tiempo: 15-30 minutos.**
- ② Revisión del pronóstico de ventas, cuentas por cobrar y pagar, aprobación de compras y otras actividades que merecen un seguimiento estable. **Frecuencia semanal. Tiempo: 30 minutos**
- ③ Despacho individual para seguimiento del Plan de Trabajo y pendientes con los jefes de departamentos. **Frecuencia quincenal. Tiempo: 1 hora**
- ④ Mindmonth con el comité ejecutivo. Día 16 de cada mes. **Tiempo: 1 hora**
- ⑤ Junta Mensual de Resultados con el comité ampliado del hotel. **Al cierre del mes. Tiempo: 2 horas.**



- ⑥ Otras, tales como: juntas corporativas, de relaciones externas, firma de documentos, atención a proveedores y contratistas, atención formal a colaboradores, etc.

Tiempo Operativo.

Entre las muchas actividades del GG bajo el concepto operativo, se encuentran:

- ① Recorridos. En general, realizar dos recorridos diarios al hotel, por su importancia, se describen en otro apartado.
- ② Supervisar la apertura de los centros de consumo.
- ③ Supervisar el cumplimiento de los estándares en la prestación de los servicios de alimentos y bebidas.
- ④ Supervisar las actividades de animación u otras actividades promocionadas, ¿cómo se realizan?, su calidad y si cumplen el objetivo de experiencia para el cliente.
- ⑤ Hacer presencia en el área de Lobby en los horarios de Check in y Check out. Comprobar si se cumplen los estándares, diferenciadores y la fraseología establecida. Dar la bienvenida a los huéspedes.
- ⑥ Presenciar la llegada y salida de grupos, cumplimiento de estándares y organización.
- ⑦ Contactar, saludar y conversar con clientes VIP y repetitivos. Conocer su opinión y satisfacción.
- ⑧ Contactar, saludar y conversar con huéspedes que han mostrado molestias o quejas directas en el hotel, huéspedes que han puesto comentarios negativos en las OTAS, Tripadvisor o redes sociales y aún se encuentran o que han repetido visita al hotel.
- ⑨ Supervisar la realización de eventos contratados en el hotel durante su ejecución para conocer cómo marchan y en su caso apoyar o decidir sobre incidencias que se puedan presentar.
- ⑩ Participar aleatoriamente en las actividades de capacitación, integración, desarrollo, medio ambiente y de otro tipo que se realizan en los departamentos y el hotel.



HotelProce.com

Procesos y técnicas hoteleras

Si deseas colaborar con nuestro sitio o tienes preguntas, dudas o comentarios, escríbenos a contacto@hotelproce.com. Te estamos esperando