



AREAS PUBLICAS HOTEL.

Las áreas públicas de un hotel son todas las áreas de uso frecuente por los huéspedes y clientes de los servicios del hotel. Entre ellas, lobby, salones, estacionamientos, gimnasio, bar, restaurante, elevadores, jardines, pasillos, áreas de piscina y otros.

Las áreas públicas se dividen en externas e internas.

Áreas Externas.

Conocidas como zonas públicas, de clientes o **front of the house**. Son las destinadas al uso de los huéspedes, clientes. No todas, son responsabilidad del Jefe de las áreas públicas, algunas son responsabilidad del departamento de mantenimiento. Entre las áreas externas de un hotel están:

- Lobby: Requiere especial atención por tratarse de un área de tránsito intenso, sino porque se trata de la tarjeta de presentación del hotel.
- Salones y pasillos.
- Restaurantes, cafeterías, bares.
- Baños públicos: El nivel de limpieza en los baños de áreas públicas es imagen de calidad.
- Elevadores de huéspedes y de servicio.
- Accesos principales, estacionamiento, áreas de piscina, gimnasio, zonas deportivas, centros de negocios, entre otros.

Áreas Internas.

Conocidas como el back of the house. Son las áreas de uso de los colaboradores, Aunque técnicamente cerradas a los huéspedes, estas áreas exigen el mismo nivel de limpieza y mantenimiento que las sometidas al ojo público. Entre ellas, se encuentran:

- Sótanos.
- Oficinas administrativas.
- Baños de personal.
- Escaleras de emergencia
- Área de proveedores.
- Pasillos internos.
- Azotea.
- Bodegas y áreas de servicio.
- Áreas de cocina.



Limpieza de Áreas Públicas.

- * El aspecto exterior de un hotel, la disposición y arreglo de su interior, su higiene y alumbrado, el arreglo y acomodo del mobiliario, el colorido y decorado y todos los demás detalles que en conjunto forman la imagen del hotel, pueden generar en los huéspedes mensajes agradables si cumplen con los requisitos de calidad para las actividades de limpieza y arreglo de áreas públicas. Mejorar su experiencia y comodidad es básico en la operación de áreas públicas.
- * Las áreas de **front of the house** deben limpiarse tantas veces como servicios principales se ofrezcan en esas instalaciones. Se entiende por servicio principal desayuno, almuerzo y cena, además de aquellos otros que generen un uso intensivo de las instalaciones.
- * Las áreas de eventos se limpian bien al menos una vez al día si están siendo utilizados. Adicionalmente, durante su uso se realiza una limpieza de mantenimiento, procurando aprovechar para ello descansos o paradas de las actividades de los clientes.
- * La recolección y limpieza de los cestos de basura debe ser constante, es decir la limpieza debe ser tantas veces sea necesario para mantener limpia el área.
- * Áreas Públicas tiene tres turnos de trabajo que cubren las 24 horas. El turno diurno tiene al frente un supervisor, el turno nocturno es supervisado por el gerente nocturno y recibido por el Supervisor que entra a las 07.00 horas.
- * Los turnos se supervisan mediante los Check List establecidos:

Limpieza diaria de Áreas Publicas

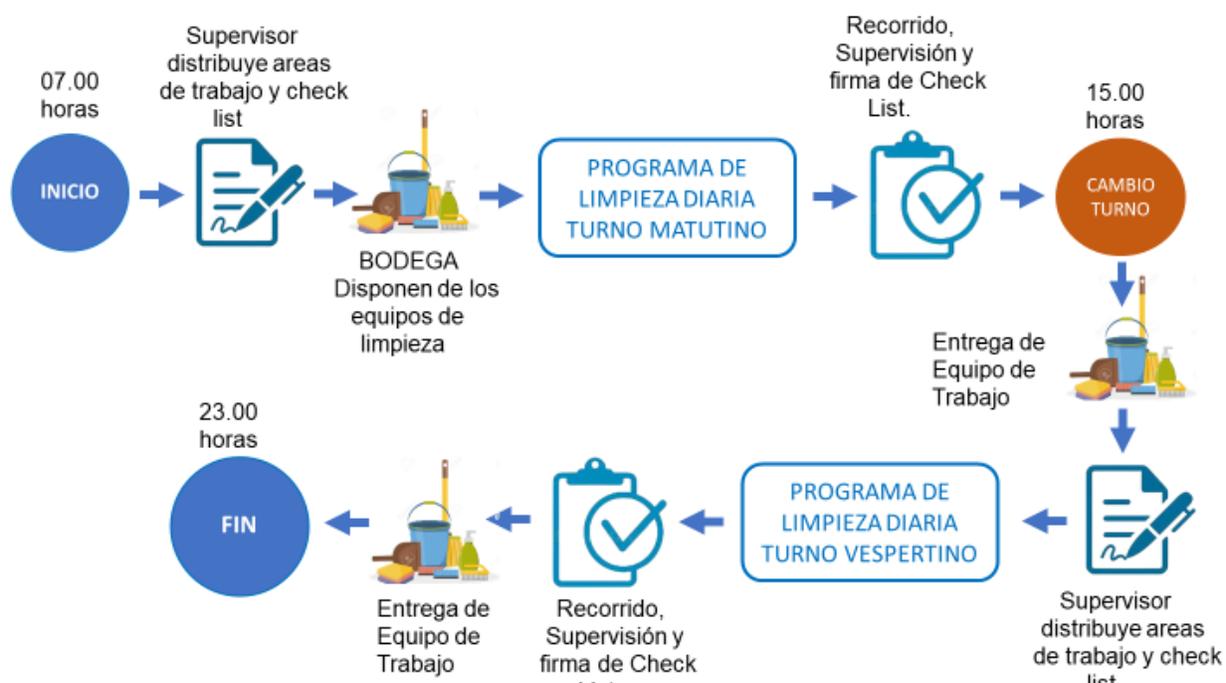
1. **Exterior y estacionamiento.** Barrer los accesos principales y de servicios Barrer y lavar piso de acceso principal hasta la entrada al Lobby. Limpiar constantemente ceniceros exteriores, retirar colillas de cigarro y papeles del bote.
2. **Lobby.** La limpieza del lobby debe estar programada. Sacudir el polvo de muebles, decoración, cuadros, lámparas y eliminar manchas superficiales. Limpiar paredes y muros y en su caso eliminar suciedades o manchas. Limpieza de cristales y pulido de piso en general.
3. **Restaurantes, bares y otros centros de consumo.** Incluye pisos, zoclos, paredes, muros o pilares. Limpieza de sillas y mesas. Limpieza de ventanas y cristales. Limpieza de artículos decorativos y colgantes. Retiro de chicles o manchas.
4. **Limpieza de playas.** Debe realizarse a detalle temprano en la mañana y el mantenimiento cada hora durante todo el día.. Las regaderas deben desarenarse



con frecuencia. Rastrillar y cribar la arena, retiro de colillas de cigarro, revisión de áreas verdes.

5. **Limpieza de baños para huéspedes y baños de colaboradores.** La limpieza de baños debe estar programada máximo cada Reportar cualquier fallo o desabastecimiento de forma inmediata al área de Mantenimiento.
6. **Limpieza del área de piscinas.** Diariamente se lleva a cabo el lavado del piso de piscinas. Lavado y alineado de mobiliario: todo el mobiliario de la alberca y áreas húmedas se alinean durante la tarde-noche, el proceso de lavado se lleva a cabo diariamente, en el caso de las sombrillas que se colocan en el área, el lavado de los forros debe ser al menos cada 8 días, es decir semanalmente se procede con el retiro por la tarde y en esa misma noche se colocan nuevamente. Lavado de contenedores y constante recolección de residuos: constantemente se realizan los recorridos para evitar basura en el área, adicional apoyar a recolectar vasos sucios.

Secuencia Áreas Públicas Turnos Diurnos





Secuencia Áreas Públicas Turno Nocturno



Supervisión de Áreas Públicas.

La supervisión se puede llevar a cabo recorriendo las diversas áreas públicas del hotel e inspeccionando detenidamente cada uno de los puntos clave a cuidar en el aseo y arreglo de esa área. Generalmente se realiza mediante check list adecuados a las características de cada hotel.

Limpieza profunda de áreas públicas.

- La limpieza profunda corresponde a todas las áreas del hotel y deben ser programadas mensualmente (Programa de Limpieza Profunda).
- La limpieza profunda de las áreas públicas se realiza y distribuyen con el personal del área y la supervisión de las asignaciones por el Jefe de Áreas Públicas y Supervisor Áreas Públicas.
- En el tercer turno (23.00 a 07.00 horas) se realizan tareas de limpieza normal (LN) y de limpieza profunda (LP). Se definen tres rutinas para las tareas nocturna.
- La limpieza profunda de AP incluye, entre otros : Pulido de pisos cada mes, lavado de piso pasillos habitacionales cada dos meses, limpieza profunda de sanitarios públicos cada mes, lavado de muebles mensual, lavado de silla de restaurantes, lavado del estacionamiento y otros.