

hoteleros.cl

SIGUENOS



**OPERACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS
DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO,
EN LA ERA DEL COVID-19**

INDICE

1. TRANSPORTE DE PASAJEROS

- 1.1 TRANSPORTE DE PASAJEROS
- 1.2 ENTRADA
- 1.3 RECEPCIÓN
- 1.4 ASCENSORES
- 1.5 HABITACIONES DE HUESPEDES
- 1.6 RESTAURANT
- 1.7 PISCINA, GIMNASIO & SPA
- 1.8 CENTROS DE NEGOCIOS
- 1.9 REUNIONES
- 1.10 CHECK-OUT
- OTRAS PAUTAS

2. OPERACIONES HOTELERAS EN LA ERA COVID - CORAZÓN DE LA CASA

- 2.1 TRANSPORTE DE EMPLEADOS
- 2.2 CLOCK-IN
- 2.3 UNIFORME DE LOS TRABAJADORES
- 2.4 CASILLEROS DE TRABAJADORES
- 2.5 HERRAMIENTAS PARA EMPLEADOS
- 2.6 COMIDA DE EMPLEADOS
- 2.7 COCINA
- 2.8 RECIBIENDO HERRAMIENTAS
- 2.9 ASCENSORES DE SERVICIO
- 2.10 CLÍNICA DE EMPLEADOS
- 2.11 FORMACIÓN DEL EMPLEADO
- 2.12 TRABAJADORES EN VENTAS

OTRAS SUGERENCIAS

El distanciamiento social se ha convertido en una norma en el mundo COVID-19 de hoy y los hoteles, deben reevaluar y actualizar sus POE (procedimiento operativo estándar) para adaptarse a este cambio.

Este manual fue confeccionado para ayudar a los hoteleros en el proceso de planificación con respecto a la formulación de POE sobre cómo operar sus hoteles una vez que se ha levantado el cierre. Recomendamos encarecidamente que los hoteles siempre sigan las pautas proporcionadas por el Departamento de Salud y el gobierno estatal y central, incluidas las pautas sobre el mantenimiento de registros, etc., según los requisitos de las autoridades locales, para formular sus POE.

El primer paso es hacer un folleto de invitación o una metodología de comunicación para entregar a los pasajeros en su primer punto de contacto, de modo que tengan muy claro lo que se espera de ellos para su propia seguridad y también los requisitos obligatorios según la salud autoridades.

Identifique y establezca un equipo de seguridad con un líder, que será responsable de garantizar que todas las medidas se implementen y registren. Asegúrese de realizar un taller detallado para los trabajadores, manteniendo el distanciamiento social. Debe tener un plan documentado de "Gestión de crisis" y una metodología para informar cualquier problema que surja en el hotel. Se debe tener una política de cuarentena, si se requiere, para los trabajadores que debe estar claramente definida. Además, tener procedimientos para informar cualquier caso sospechoso o posibles problemas al Equipo de Seguridad.

Hemos dividido este informe en dos partes que cubren el Frente y el Corazón de la casa en varios grupos.

1. OPERACIONES HOTELERAS EN LA ERA COVID FRENTE DE LA CASA



OPERACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS
DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO,
EN LA ERA DEL COVID-19

Namaste "debe usarse como saludo para todos los pasajeros en todos los puntos de contacto para mantener la distancia social.

1.1 TRANSPORTE DE PASAJEROS

- ✓ Asegúrese de que el conductor esté usando equipo de protección como máscara, guantes, etc.
- ✓ El vehículo debe desinfectarse con cada llegada.
- ✓ Compruebe si la sección del conductor se puede segregar con un plástico temporal o una lámina transparente.
- ✓ Se debe indicar al conductor que limite las conversaciones al mínimo.
- ✓ Instrucciones para invitados que se colocarán en el asiento trasero; El folleto informativo debe cubrir todos los pasos que el hotel está tomando para la seguridad y la desinfección junto con las normas operativas para restaurantes, servicio de habitaciones, limpieza y lavandería.

1.2 ENTRADA

- ✓ Los controles de temperatura en la entrada deben ser obligatorios.
- ✓ Se debe pedir cortésmente a los huéspedes que tengan una temperatura de más de 38 ° C que regresen o se los debe dirigir al hospital / centro médico más cercano.
- ✓ Desinfectar y limpiar el equipaje del huésped.
- ✓ Proporcionar una máscara si el huésped no lleva una, si es necesario.

1.3 RECEPCIÓN

- ✓ Si el huésped llega de un país o región restringidos, asegúrese de contar con información detallada del huésped antes de su llegada o al momento de hacer la reserva.
- ✓ Para todos los huéspedes con reserva previa, todas las formalidades de check-in deben completarse en línea para reducir el contacto y el tiempo en la recepción.
- ✓ Dar instrucciones de seguridad, higiene y otras a los huéspedes según el nuevo POE.
- ✓ Asegure la demarcación en el piso de la recepción para mantener la distancia social.

- ✓ Asegúrese de que sus trabajadores estén usando máscaras y guantes.
- ✓ Tener desinfectantes para el uso de los huéspedes.
- ✓ Tener papel y sobres desinfectantes.
- ✓ Tener toallitas húmedas que los Huéspedes las puedan usar con desinfectante para limpiar sus teléfonos o tarjetas de crédito.

1.4 ASCENSORES

- ✓ Asegúrese de que las instrucciones de seguridad, incluida la cantidad de huéspedes permitidos al mismo tiempo, se coloquen dentro del ascensor y sean fácilmente visibles.
- ✓ El piso del ascensor debe tener marcas con instrucciones para que los huéspedes no se miren entre sí y mantengan la distancia social adecuada.
- ✓ Asegúrese de que los botones del piso del ascensor sean desinfectados regularmente por los empleados de limpieza.
- ✓ Mantenga desinfectado el piso y otras áreas de los ascensores que puedan tocarse.
- ✓ Instale dispensadores de desinfectante para manos en los ascensores.

1.5 HABITACIONES DE HUÉSPEDES

- ✓ Se deben colocar carteles con información sobre las normas de sanitización.
- ✓ Debido a las normas de distanciamiento social, asigne habitaciones alternativas o deje dos habitaciones vacías en el medio, según los niveles de ocupación
- ✓ Las instrucciones de los huéspedes en la recepción deben incluir instrucciones sobre cómo se desinfectan las habitaciones a intervalos regulares
- ✓ Es posible que necesite una tent card o una publicación para decir que la habitación y otros puntos de contacto han sido desinfectados
- ✓ Asegúrese de que los empleados de limpieza en el piso usen equipo de seguridad
- ✓ Mantenga desinfectantes a intervalos regulares en el piso y pequeños dispensadores en las habitaciones.

- ✓ Informar a los huéspedes que los periódicos no se entregan por razones de seguridad, pero los documentos electrónicos estarán disponibles a través de WhatsApp, etc.
- ✓ La lavandería, las instrucciones de servicio a la habitación deben estar disponibles en la habitación para los nuevos POE que se están implementando
- ✓ La ropa de la habitación se cambiará una vez cada dos días o SOLO a pedido; no rechazar servicios para facilitar el contacto mínimo

1.6 RESTAURANT

- ✓ Reduzca el número de mesas para mantener las normas de distanciamiento social.
- ✓ Las instrucciones de llegada deben ser explicadas a los Huéspedes que deben ir a los restaurantes solo cuando haya una mesa disponible para evitar aglomeraciones.
- ✓ Evitar los buffets inicialmente.
- ✓ El personal debe estar capacitado para un contacto / comunicación mínima durante el servicio.
- ✓ Asegúrese de que los comensales estén usando máscaras y guantes.
- ✓ Use servilletas desechables que son servilletas preenvasadas o empaquetadas individualmente.
- ✓ Mantener desinfectantes para uso de los comensales.
- ✓ Tener toallitas húmedas que los Huéspedes las puedan usar con desinfectante para limpiar sus teléfonos o tarjetas de crédito.

1.7 PISCINA, GIMNASIO & SPA

- ✓ Mantenga estas áreas cerradas hasta que se le recomiende abrir, según las normas gubernamentales.
- ✓ Incluya sesiones de yoga o canales de salud en la mañana para que los invitados sigan.

1.8 CENTROS DE NEGOCIOS

- ✓ Mantenga suficiente espacio entre los escritorios.
- ✓ Limite el número de invitados en el área según el máximo permitido
- ✓ Desinfecte cada escritorio, equipo y área de trabajo después de que el huésped se haya retirado

1.9 REUNIONES

- ✓ En caso de que los huéspedes requieran un área de reunión, mantenga suficiente espacio entre las mesas y las sillas.
- ✓
- ✓ Limite el número de invitados en el área según el máximo permitido
- ✓ Desinfecte cada escritorio, equipo y área de trabajo después de que el huésped se haya retirado

1.10 CHECK-OUT

- ✓ Cree un área de salida separada si cree que se está abarrotando y, cuando sea posible, use check out electrónico enviando la factura por correo y aceptando pagos en línea
- ✓ Proponga a los huéspedes que informen sus planes de salida con anticipación para que las facturas puedan prepararse
- ✓ Ponga marcadores de piso como en caso de check-out.
- ✓ Proporcione desinfectantes y otros hisopos en caso de que el huésped lo requiera

OTRAS PAUTAS

- ✓ Todas las áreas interiores, como lobby, pasillos, escaleras, escaleras mecánicas, ascensores, casetas de vigilancia, salas de oficina, salas de reuniones, cafetería, deben limpiarse con un desinfectante con hipoclorito de sodio al 1% o desinfectantes fenólicos.
- ✓ Para superficies metálicas como manijas de puertas, cerraduras de seguridad, llaves, etc. Se puede usar 70% de alcohol para limpiar superficies donde el uso de cloro no es adecuado

- ✓ Consulte las directrices de la OMS o las autoridades sanitarias de su gobierno local y estatal para obtener información adicional sobre los desinfectantes apropiados.
- ✓ Según los niveles de ocupación proyectados, es posible que desee definir los horarios operativos de cada una de las áreas y asesorar a sus huéspedes en consecuencia.

OPERACIONES HOTELERAS EN LA ERA COVID CORAZÓN DE LA CASA



OPERACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS
DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO,
EN LA ERA DEL COVID-19

2.1 TRANSPORTE DE EMPLEADOS

- ✓ Punto de control de temperatura para los trabajadores antes de abordar el vehículo, donde se proporciona el transporte.
- ✓ Asegúrese de que el transporte de los trabajadores esté organizado en caso de que el transporte público no funcione en sus ciudades o no sea seguro.
- ✓ Es posible que desee que pocos trabajadores se queden en el hotel, teniendo en cuenta los niveles de Ocupación.

2.2 CLOCK-IN

- ✓ Solicite a todos los trabajadores que se queden en casa en caso de que tengan síntomas de gripe o no se sientan bien.
- ✓ Usar métodos alternativos que se diseñarán para que los trabajadores ingresen y salgan en el hotel; podría usar el método del código QR por ejemplo.
- ✓ Verificación de temperatura para todos los empleados que ingresan a las instalaciones del hotel.
- ✓ Se debe solicitar a los trabajadores que tengan mas de 38°C de temperatura que regresen a sus casas.

2.3 UNIFORME DE LOS TRABAJADORES

- ✓ El cambio de uniforme debe ser diario.
- ✓ Los uniformes deberán desinfectarse adecuadamente; Se puede usar prensa de vapor o plancha de calor.
- ✓ Los trabajadores recibirán máscaras y guantes como parte del uniforme en todos los departamentos.
- ✓ Asegúrese de que los trabajadores mantengan el distanciamiento social durante el intercambio uniforme.

2.4 CASILLEROS DE TRABAJADORES

- ✓ Los turnos tendrán que ser escalonados en varios espacios de 15 minutos para asegurar que no haya hacinamiento en los casilleros y que el número de empleados esté regulado y se sigan las normas de distancia social adecuadas.

- ✓ Se debe hacer un intensivo lavado de manos y desinfección además de letreros que expliquen esta necesidad.
- ✓ Monitoreo regular para asegurar que no haya aglomeración al llegar o en el vestuário.

2.5 HERRAMIENTAS PARA EMPLEADOS

- ✓ Herramientas adecuadas para los trabajadores, que incluirían máscaras, guantes y también herramientas en varios departamentos que minimizarán el contacto humano.
- ✓ Use solo mascarillas desechables.
- ✓ Asegurarse que ocupen guantes desinfectados y limpios.
- ✓ Los trabajadores deben reitarse en caso de que tengan síntomas de resfriado o gripe.

2.6 COMIDA DE EMPLEADOS

- ✓ Los turnos deben ser escalonados para evitar el hacinamiento del lugar.
- ✓ Las horas del lugar donde comen los trabajadores deben extenderse para permitir grupos más pequeños durante un período de tiempo más largo: el uso debe restringirse al 33% de su capacidad en un momento dado.

2.7 COCINA

- ✓ Las cocinas operativas deben desinfectarse a intervalos regulares.
- ✓ Limite la cantidad de personal al mínimo requerido; el personal puede organizarse en equipos para reducir las interacciones entre equipos.
- ✓ Todo el personal debe usar máscaras desechables, guantes, redes para el cabello y todo otro equipo de seguridad.
- ✓ Las estaciones de trabajo deben colocarse de tal manera que el personal no se enfrente y pueda mantener una distancia social adecuada.
- ✓ Ejecute menús limitados.
- ✓ Puede modificar los menús para incluir más opciones de alimentos cocinados en lugar de alimentos crudos.

- ✓ Asegure una limpieza adecuada de las verduras, carnes y todos los demás materiales que se requieren en las cocinas; use agentes desinfectantes aprobados para desinfectar.
- ✓ Asegúrese de que todas las herramientas se desinfecten después de cada uso.
- ✓ Sería útil utilizar una máquina de autoclave para todos los equipos de cocina, cucharones, etc.

2.8 RECIBIENDO HERRAMIENTAS

- ✓ Procedimientos de limpieza adecuados para los artículos que se reciben.
- ✓ Llevar registro de cuando llega cada producto.
- ✓ Todos los suministros deben desinfectarse completamente antes de ingresar a las tiendas y refrigeradores.
- ✓ Use agentes desinfectantes aprobados por la OMS y el Departamento de Salud.
- ✓ Asegúrese de que el área esté desinfectada a intervalos regulares.
- ✓ Se debe informar a los proveedores sobre cómo aceptar los productos y cómo debe llegar su personal con el equipo de protección necesario.

2.9 ASCENSORES DE SERVICIO

- ✓ Asegúrese de que las instrucciones de seguridad, incluida la cantidad de empleados permitidos al mismo tiempo, se coloque dentro del elevador y sea fácilmente visible.
- ✓ El piso del ascensor debe tener marcas con instrucciones para que los trabajadores no se miren entre sí y mantengan la distancia social adecuada.
- ✓ Mantenga desinfectado el piso y otras áreas de los ascensores que puedan tocarse.
- ✓ Instale dispensadores de desinfectante para manos en los ascensores.
- ✓ Asegúrese de que los botones del piso del ascensor sean desinfectados regularmente por los empleados de limpieza.

2.10 CLÍNICA DE EMPLEADOS

- ✓ Asegurar controles de salud regulares para los empleados.
- ✓ Tenga el equipo de EPP (equipo de protección personal) adecuado para el equipo de seguridad en caso de cualquier requisito, capacite a los otros equipos para manejar y usar el equipo de EPP desechable en caso de que tengan que evacuar un posible caso sospechoso.
- ✓ Verifique todas las temperaturas de los empleados dos veces al día.

2.11 FORMACIÓN DEL EMPLEADO

- ✓ Deben llevar a cabo clases de sensibilización para los trabajadores sobre estándares de higiene mejorados; también pueden tener profesores visitantes para actualizar a los trabajadores sobre los estándares.
- ✓ Los empleados deben estar bien informados sobre todos los POE operativos relacionados con COVID.

2.12 TRABAJADORES EN VENTAS

- ✓ A los asociados de ventas y marketing que visitan varias oficinas se les puede pedir que vayan a casa después de las citas y presenten informes desde casa.
- ✓ Si están visitando clientes, asegúrese de que estén al tanto de las precauciones de seguridad necesarias que deben tomar durante sus reuniones.
- ✓ La OMS y las autoridades de su gobierno local y central deben actualizar periódicamente todos los equipos con las últimas directrices.

OTRAS SUGERENCIAS

- ✓ Puede que los operadores sí ofrezcan inicialmente distanciamiento en el uso de habitaciones sin efecto en el precio, mientras se re-construye la ocupación. En régimen sin embargo, será difícil que se llegue a distanciar el uso de habitaciones entre huéspedes, salvo en casos excepcionales de comprobada presencia del virus en algún cliente y ello probablemente sí tendría efecto en el precio.
- ✓ Desinfección full de dispositivos tales como: Teléfonos, control remoto, botoneras TV, ascensores y otras, PCs, impresoras y otros en business centres.
- ✓ 100% touch free en baños públicos.
- ✓ Temperaturas cercanas a 90º en lavavajillas y 60+ en lavarropas.
- ✓ Inicialmente, restringir (a cero) actividades compartidas como Gym, Spa, Masajes, Piscinas, Peluquerías, hasta el control final del virus.
- ✓ Suspensión por un tiempo indefinido de reuniones, seminarios, congresos y cualquier agrupación de personas por sobre 20 y con no menos de 1,5 mt de distanciamiento entre ellas en todas direcciones.
- ✓ Manejo y administración de buffets, restaurants, bars, room service y todo lo que implique acercamiento entre personas.
- ✓ Capacitación del personal propio y externo y entre otras cosas evitar que este utilice horas peak en transporte público para lograr distanciamiento.
- ✓ Capacitación y manual a proveedores.
- ✓ Kits de HK. En hotel Four Seasons NY, se entregan un kit con 3 bolsas, para la Ropa de Pax, Ropa Blanca y para la Basura. El Huésped la deja para ser retirada. No hay servicio de aseo durante la estadía y para cambio de ropa blanca, el huésped la solicita (y se le entrega). El aseo es profundo, con sanitización inicial, cuarentena uno o dos días y luego HK prepara para liberar en status de ser ocupada.
- ✓ No más frigo bar en la habitación.

Fuente:

Este manual fue preparado por HVS Consultora, para ayudar a los hoteleros en el proceso de planificación con respecto a la formulación de POE sobre cómo operar sus hoteles una vez que se ha levantado el cierre, para lo cual se ha apoyado y trabajado con el Ministerio de Salud y Bienestar Familiar de la India y OMS.

hoteleros.cl

SIGUENOS



OPERACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS
DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO,
EN LA ERA DEL COVID-19

