

Guía de Buenas Prácticas Generales para la Reapertura de los Servicios Turísticos tras el Covid-19 en las instalaciones del Grupo Gran Caribe

El Grupo Empresarial Hotelero Gran Caribe como parte del sector turístico cubano se enfrenta a un nuevo paradigma tras el paso de la Pandemia de la Covid 19.

Este resumen de las Guías de Buenas Prácticas para la Reapertura de los Servicios Turísticos tras la Covid-19 en las instalaciones del GEHGC, pretende comunicarles los principales rediseños operacionales estarán presentes en nuestras instalaciones en la reapertura, tras la situación producida por la Pandemia.

*En esta nueva etapa, el criterio de **SEGURIDAD** debe prevalecer con el de **SOSTENIBILIDAD** y **ACCESIBILIDAD**.*

Principales acciones para la Operación y la Calidad Post Covid 19

- ✓ *Cumplimiento de las indicaciones sanitarias emitidas por el MINSAP, para el control y prevención de la enfermedad.*
- ✓ *Extremar la vigilancia epidemiológica de clientes y trabajadores, reportar a las autoridades de salud correspondiente cualquier incidencia de la aparición de enfermedades respiratorias.*
- ✓ *En la entrada, un personal calificado tomará la temperatura a cada cliente.*
- ✓ *Se dispondrá de desinfectantes para el calzado, y gel antibacterial o agua clorada para la desinfección de las manos, de forma automática o asistida.*
- ✓ *Tanto equipaje como portaequipaje serán desinfectados al igual que los carros eléctricos cada vez que sean usado por diferentes clientes.*
- ✓ *Las medidas de seguridad y control de temperatura también serán reforzadas para el personal y miembros del staff. Los trabajadores de las instalaciones hoteleras usarán, en todo momento, medios de protección como nasobucos o mascarilla y guantes. Los uniformes serán desinfectados y de uso exclusivo dentro del hotel. En las áreas de elaboración de alimentos y bebidas se extremarán las medidas higiénicas sanitarias.*

En la Recepción:

- ✓ *Estarán señalizadas marcas en el suelo donde se debe esperar antes de acercarse al buró para realizar el Check-in con el objetivo de mantener una distancia física segura entre clientes y recepcionista.*
- ✓ *Habrará un plástico transparente (opcional, según se requiera) que dividirá, protegerá y mantendrá la distancia entre trabajadores y huéspedes.*

- ✓ *Ubicación de un TV con canales internos para informar los servicios que ofrece el hotel como son las áreas gastronómicas y de recreación, Programa de Animación, horarios de servicios, cartas menús, con el objetivo de eliminar papelería y brindar más información al Cliente y tiempo de explicación verbal a los clientes.*

Ascensores:

- ✓ *A la entrada de los elevadores se dispondrá de gel antibacterial o agua clorada.*
- ✓ *Atendiendo al tamaño de cada elevador, se disponen marcas donde debe situarse cada huésped*
- ✓ *La capacidad permitida será del 50%, excepción de las familias o unidades de convivencia.*

En el bar:

- ✓ *En la primera fase se eliminarán los servicios en las barras de los bares, snack bar y lobby bar, por lo que se retirarán todas las banquetas.*
- ✓ *Se realizará un servicio personalizado a todas las mesas, que estarán ubicadas respetando una distancia mínima entre 1,5 metros.*

Baños Públicos:

- ✓ *Se les realizará una limpieza y desinfección profunda diariamente a todas las superficies de contacto, y se repasará frecuentemente.*
- ✓ *Se contará con accesorios para desinfección de las manos: Dispensador de Gel de mano, gel bactericida o agua clorada, papel para el secado y secador de mano.*

Habitaciones:

- ✓ *Previo a la entrada de los clientes a las habitaciones, estas serán debidamente higienizadas con énfasis en espacios de contacto y aquellos objetos y artículos que puedan requerir una constante manipulación (controles a distancia, pasamanos, llaves etc.).*
- ✓ *Las Almohadas extras y frazadas, serán entregadas, a petición del cliente, una vez pasadas por un proceso de desinfección, envueltas en nylon protector.*
- ✓ *En las tiendas, para garantizar la protección de los clientes, se venderán kit de seguridad como medios de protección como mascarillas y gel antibacterial.*

Restaurantes:

- ✓ *A la entrada de los Restaurantes se dispondrá de productos de desinfección.*
- ✓ *Para visualizar la oferta del día, se sustituirán los menús por pizarras y pantallas.*
- ✓ *Las mesas tendrán un espacio de separación de 1.5 metros y no se montarán hasta la presencia del cliente.*
- ✓ *Se utilizarán doyles desechables o lavables.*

- ✓ *El servicio de habitación se incorpora en todos los hoteles a solicitud de los clientes.*
- ✓ *Se prevé una extensión o escalonamiento de horarios previstos para desayuno, almuerzo y cena, con el fin de evitar aglomeraciones, así como la habilitación, para el servicio gastronómico, de toda área que permita esta actividad.*
- ✓ *Los restaurantes con buffet tendrán una capacidad limitada y, en lugar de grandes fuentes, se dispondrá de porciones individuales.*
- ✓ *Se realizará una combinación show cooking con servicio asistido y servicios directo a las mesas.*

Restaurantes Especializados, Sanck Bar y Ranchones

- ✓ *Se mantiene su servicio a la carta.*
- ✓ *Las ofertas de alimentos y bebidas que se describen en las cartas menús deberán ser expuestas en pizarrones, televisores, doyles de papel que contengan las ofertas o verbalmente exponiendo el dependiente o documento plasticado que se desinfecte en cada uso.*
- ✓ *No usar elementos decorativos en las mesas*

Cocina

- ✓ *Se desarrollará una combinación show cooking con servicio asistido y servicios directo a las mesas. Los restaurantes con buffet tendrán una capacidad limitada, ya que las mesas se colocarán a 1.5 m y se señalará la circulación interna del salón.*
- ✓ *Se refuerza en esta etapa la exigencia del cumplimiento del Principio de Marcha hacia adelante y el Programa de Limpieza y Desinfección, así como exigir el funcionamiento de las áreas de legumier, y las funciones del buffetier.*

Compras

- ✓ *Se crearán las condiciones para garantizar el lavado y desinfección de las manos de los trabajadores del área y de los proveedores. Se exigirán las certificaciones de calidad de los productos comercializados por las formas productivas.*
- ✓ *Los almacenes deben tener las condiciones óptimas para la conservación de los productos, en cuanto a cámaras de conservación y refrigeración, estantes y embalaje. Se dispondrá de señaléticas.*
- ✓ *Garantizar el cumplimiento de las normas sanitarias de los vehículos que transportan las mercancías.*

Áreas Exteriores

- ✓ *Se crearán espacios separados para la estancia de los clientes en un ambiente distinguido y sosegado, utilizando: columpios, gacebos, tumbonas con acercamiento de bebidas y alimentos a partir de bares móviles.*

Piscinas

- ✓ *Disminuir la cantidad de clientes por m³ en piscina a un 50% de la norma anterior.*
- ✓ *Ubicar a 1.5 metros de distancia las tumbonas (incluyendo el área de playa).*
- ✓ *Cumplir con la norma sanitaria de piscinas (NC 441-2006), que garanticen baño aséptico.*

Animación

- ✓ *Eliminar las actividades de animación participativas o que propicien la concentración de clientes.*
- ✓ *Reforzar las actividades recreativas al aire libre.*
- ✓ *Las actividades se diseñarán y planificarán de tal forma que permiten controlar las capacidades y respetar la distancia mínima de seguridad entre personas, para lo que se dará a conocer la capacidad máxima en áreas cerradas.*
- ✓ *El equipo de Animación de las instalaciones deberá reordenar el esquema de trabajo de manera que se garantice un nivel de simultaneidad que contribuya a la desconcentración de participantes, y se mantenga la marcha del programa.*