



INFORME GESTION

Armenia 30 marzo 2025

DESCRIPCION ACTIVIDAD - OBJETIVO:

OBLIGACION 1: Orientar, asesorar y acompañar de forma permanente a los aprendices en el desarrollo de las actividades establecidas en la guía de aprendizaje de acuerdo lo establecido en las guías, los procedimientos y el Sistema Integrado de Gestión y Autoevaluación "SIGA" del SENA el cual se encuentra documentado en la plataforma Compromiso, en los programas del área temática objeto del contrato según asignación de grupos.

ACTIVIDAD: Diseño de guías de aprendizaje

OBJETIVO: Se realizan las guías de aprendizaje de los técnicos en Operación Turística Local y Servicios de Alojamiento.

EVIDENCIA:

Firma

DIANA CAROLINA BRITO PARDO

Contratista

C.C. 41.951.377



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN

PROFESIONAL INTEGRAL

GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** TÉCNICO EN OPERACIÓN TURÍSTICA LOCAL
- **Código del Programa de Formación:** 633100
- **Nombre del Proyecto (si es formación Titulada):** N/A
- **Fase del Proyecto (si es formación Titulada):** N/A
- **Actividad de Proyecto(si es formación Titulada):** N/A
- **Competencia:** 260201063 DISEÑO DE EXPERIENCIAS Y PAQUETES TURÍSTICOS
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** ORGANIZAR LOS RECURSOS FINANCIEROS, HUMANOS Y TÉCNICOS DE ACUERDO CON LA ACTIVIDAD DISEÑADA Y PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
- **Duración de la guía:** 132 horas

2.PRESENTACIÓN

Tema 1: La caracterización de la actividad turística del territorio

Presentación general: La caracterización de la actividad turística del territorio es fundamental para diseñar paquetes turísticos atractivos y sostenibles. En este tema, se analizarán los atractivos, servicios e infraestructura del territorio para entender su potencial turístico.

Fortalezas del tema: Análisis de la oferta turística del territorio, identificación de oportunidades y debilidades.

Objetivos de aprendizaje:

Identificar los atractivos turísticos del territorio.

Analizar los servicios e infraestructura turística del territorio.



Caracterizar la actividad turística del territorio.

Conocimientos previos: Conocimientos básicos de geografía y economía.

Pregunta guía:

¿Cuáles son los atractivos turísticos más importantes del territorio?

Actividad de reflexión inicial: Realizar un mapa mental de los atractivos turísticos del territorio.

Objetivo del tema: Caracterizar la actividad turística del territorio.

Situación problema: Un operador turístico desea diseñar un paquete turístico para un destino desconocido. ¿Cómo puede caracterizar la actividad turística del territorio para diseñar un paquete atractivo?

Preguntas de reflexión:

1. ¿Cuáles son los servicios e infraestructura turística más importantes del territorio?
2. ¿Cómo se puede analizar la oferta turística del territorio para identificar oportunidades y debilidades?
3. ¿Qué herramientas se pueden utilizar para caracterizar la actividad turística del territorio?

Instrucciones y contextualización: Utilizar herramientas como mapas, gráficos y estadísticas para caracterizar la actividad turística del territorio. Por ejemplo, se puede analizar la cantidad de visitantes, la estancia promedio y el gasto turístico en el territorio.

Actividad de estudio de caso: Realizar un análisis de la actividad turística de un destino turístico específico, como Cartagena o Medellín.

Tema 2: Determinar las oportunidades del mercado turístico de acuerdo con la caracterización del territorio



Presentación general: Una vez caracterizada la actividad turística del territorio, es importante determinar las oportunidades del mercado turístico. En este tema, se analizarán las tendencias y preferencias de los turistas para identificar oportunidades de negocio.

Fortalezas del tema: Análisis de las tendencias y preferencias de los turistas, identificación de oportunidades de negocio.

Objetivos de aprendizaje:

Identificar las tendencias y preferencias de los turistas.

Analizar las oportunidades del mercado turístico.

Determinar las oportunidades de negocio en el mercado turístico.

Conocimientos previos: Conocimientos básicos de marketing y economía.

Pregunta guía:

¿Cuáles son las tendencias y preferencias de los turistas en el mercado turístico actual?

Actividad de reflexión inicial: Realizar un análisis de las tendencias y preferencias de los turistas en un destino turístico específico.

Objetivo del tema: Determinar las oportunidades del mercado turístico de acuerdo con la caracterización del territorio.

Situación problema: Un operador turístico desea determinar las oportunidades del mercado turístico en un destino desconocido. ¿Cómo puede analizar las tendencias y preferencias de los turistas para identificar oportunidades de negocio?

Preguntas de reflexión:

1. ¿Cuáles son las herramientas más efectivas para analizar las tendencias y preferencias de los turistas?



2. ¿Cómo se puede identificar las oportunidades de negocio en el mercado turístico?

3. ¿Qué estrategias se pueden utilizar para aprovechar las oportunidades del mercado turístico?

Instrucciones y contextualización: Utilizar herramientas como encuestas, focus groups y análisis de mercado para determinar las oportunidades del mercado turístico. Por ejemplo, se puede analizar la demanda de paquetes turísticos en un destino específico.

Actividad de estudio de caso: Realizar un análisis de las oportunidades del mercado turístico en un destino turístico.

Tema 3: Estructura de la experiencia turística con base a la caracterización del territorio, componentes y criterios de sostenibilidad

Presentación general: La estructura de la experiencia turística es fundamental para diseñar paquetes turísticos atractivos y sostenibles. En este tema, se analizarán los componentes y criterios de sostenibilidad para estructurar la experiencia turística.

Fortalezas del tema: Análisis de los componentes y criterios de sostenibilidad, estructuración de la experiencia turística.

Objetivos de aprendizaje:

Identificar los componentes de la experiencia turística.

Analizar los criterios de sostenibilidad para la experiencia turística.

Estructurar la experiencia turística con base a la caracterización del territorio.

Conocimientos previos: Conocimientos básicos de geografía y economía.

Pregunta guía:



¿Cuáles son los componentes y criterios de sostenibilidad para estructurar la experiencia turística?

Actividad de reflexión inicial: Realizar un mapa mental de los componentes y criterios de sostenibilidad para la experiencia turística.

Objetivo del tema: Estructurar la experiencia turística con base a la caracterización del territorio, componentes y criterios de sostenibilidad.

Situación problema: Un operador turístico desea estructurar la experiencia turística para un destino desconocido. ¿Cómo puede analizar los componentes y criterios de sostenibilidad para estructurar la experiencia turística?

Preguntas de reflexión:

1. ¿Cuáles son los componentes más importantes para la experiencia turística?
2. ¿Cómo se pueden analizar los criterios de sostenibilidad para la experiencia turística?
3. ¿Qué herramientas se pueden utilizar para estructurar la experiencia turística?

Instrucciones y contextualización: Utilizar herramientas como diagramas de flujo y matrices para estructurar la experiencia turística. Por ejemplo, se puede analizar la estructura de la experiencia turística para un destino como Cartagena.

Actividad de estudio de caso: Realizar un análisis de la estructura de la experiencia turística para un destino turístico específico.

Tema 4: Organizar paquetes turísticos teniendo en cuenta los componentes, las experiencias estructuradas y la normatividad

Presentación general: La organización de paquetes turísticos es fundamental para diseñar experiencias turísticas atractivas y seguras. En este tema, se



analizarán los componentes, las experiencias estructuradas y la normatividad para organizar paquetes turísticos.

Fortalezas del tema: Análisis de los componentes y las experiencias estructuradas, organización de paquetes turísticos.

Objetivos de aprendizaje:

Identificar los componentes y las experiencias estructuradas para organizar paquetes turísticos.

Analizar la normatividad para la organización de paquetes turísticos.

Organizar paquetes turísticos teniendo en cuenta los componentes, las experiencias estructuradas y la normatividad.

Conocimientos previos: Conocimientos básicos de marketing y economía.

Pregunta guía:

¿Cuáles son los componentes y las experiencias estructuradas para organizar paquetes turísticos?

Actividad de reflexión inicial: Realizar un mapa mental de los componentes y las experiencias estructuradas para organizar paquetes turísticos.

Objetivo del tema: Organizar paquetes turísticos teniendo en cuenta los componentes, las experiencias estructuradas y la normatividad.

Situación problema: Un operador turístico desea organizar paquetes turísticos para un destino desconocido. ¿Cómo puede analizar los componentes y las experiencias estructuradas para organizar paquetes turísticos?

Preguntas de reflexión:

1. ¿Cuáles son los componentes más importantes para organizar paquetes turísticos?



2. ¿Cómo se pueden analizar las experiencias estructuradas para organizar paquetes turísticos?

3. ¿Qué herramientas se pueden utilizar para organizar paquetes turísticos?

Instrucciones y contextualización: Utilizar herramientas como matrices y diagramas

Tema 5: Verificar los componentes de la experiencia y paquetes turísticos de acuerdo con la estructura, criterios de calidad y normativa

Presentación general: La verificación de los componentes de la experiencia y paquetes turísticos es fundamental para garantizar la calidad y seguridad de los servicios turísticos. En este tema, se analizarán la estructura, criterios de calidad y normativa para verificar los componentes de la experiencia y paquetes turísticos.

Fortalezas del tema: Análisis de la estructura, criterios de calidad y normativa, verificación de los componentes de la experiencia y paquetes turísticos.

Objetivos de aprendizaje:

Identificar la estructura y criterios de calidad para verificar los componentes de la experiencia y paquetes turísticos.

Analizar la normativa para la verificación de los componentes de la experiencia y paquetes turísticos.

Verificar los componentes de la experiencia y paquetes turísticos de acuerdo con la estructura, criterios de calidad y normativa.

Conocimientos previos: Conocimientos básicos de calidad y normativa.

Pregunta guía:

¿Cuáles son la estructura y criterios de calidad para verificar los componentes de la experiencia y paquetes turísticos?



Actividad de reflexión inicial: Realizar un mapa mental de la estructura y criterios de calidad para verificar los componentes de la experiencia y paquetes turísticos.

Objetivo del tema: Verificar los componentes de la experiencia y paquetes turísticos de acuerdo con la estructura, criterios de calidad y normativa.

Situación problema: Un operador turístico desea verificar los componentes de la experiencia y paquetes turísticos para un destino desconocido.

Glosario

1. Alojamiento: Establecimiento que ofrece hospedaje a los turistas, como hoteles, hostales, resorts, etc.
2. Atractivo turístico: Lugar o actividad que atrae a los turistas, como monumentos, parques, playas, etc.
3. Componentes técnicos: Elementos que componen un paquete turístico, como alojamiento, transporte, alimentación, actividades, etc.
4. Criterios de calidad: Normas y estándares que se establecen para garantizar la calidad de los servicios turísticos.
5. Destino turístico: Lugar que se visita con fines turísticos, como ciudades, países, regiones, etc.
6. Experiencia turística: Conjunto de actividades y servicios que se ofrecen a los turistas para que disfruten de su viaje.
7. Normativa: Conjunto de leyes, reglamentos y estándares que rigen la industria turística.
8. Paquete turístico: Conjunto de servicios y actividades que se ofrecen a los turistas como una unidad de venta.



9. Servicios turísticos: Actividades y prestaciones que se ofrecen a los turistas, como guías, transporte, alimentación, etc.

10. Estándares de servicio: Normas y expectativas que se establecen para garantizar la calidad de los servicios turísticos.



**PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN
PROFESIONAL INTEGRAL**

GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** TÉCNICO EN SERVICIOS DE ALOJAMIENTO
- **Código del Programa de Formación:** 633409
- **Nombre del Proyecto (si es formación Titulada):** N/A
- **Fase del Proyecto (si es formación Titulada):** N/A
- **Actividad de Proyecto(si es formación Titulada):** N/A
- **Competencia:** 260201013 PRESTAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES.
- (EQUIVALE A LA NORMA NTS 003 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** IDENTIFICAR LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DE LA RECEPCIÓN Y RESERVAS SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.
- **Duración de la guía:** 240 HORAS

Tema 1: Identificar los procedimientos administrativos y operativos de la recepción y reservas según protocolo de la organización

Fortalezas del tema: Conocer los procedimientos administrativos y operativos de la recepción y reservas, identificar el protocolo de la organización.

Objetivos de aprendizaje:

Identificar los procedimientos administrativos y operativos de la recepción y reservas.

Conocer el protocolo de la organización para la recepción y reservas.

Aplicar los procedimientos y protocolos en la práctica.

Conocimientos previos: Conocimientos básicos de administración hotelera y protocolo de atención al cliente.

Pregunta guía:



¿Cuáles son los procedimientos administrativos y operativos de la recepción y reservas en una organización hotelera?

Actividad de reflexión inicial: Realizar un mapa mental de los procedimientos administrativos y operativos de la recepción y reservas.

Objetivo del tema: Identificar los procedimientos administrativos y operativos de la recepción y reservas según protocolo de la organización.

Situación problema: Un recepcionista de un hotel desea conocer los procedimientos administrativos y operativos de la recepción y reservas para brindar un mejor servicio al cliente. ¿Cómo puede identificar estos procedimientos y protocolos?

Preguntas de reflexión:

- 1) ¿Cuáles son los procedimientos administrativos más importantes en la recepción y reservas?
- 2) ¿Cómo se puede aplicar el protocolo de la organización en la práctica?
- 3) ¿Qué herramientas se pueden utilizar para identificar los procedimientos y protocolos de la recepción y reservas?

Actividad de estudio de caso: Realizar un análisis de los procedimientos administrativos y operativos de la recepción y reservas en un hotel específico, como el Hotel Hilton de Cartagena

Tema 2: Presentar el portafolio de servicios para estructurar la venta con las necesidades de cliente y protocolos de la organización.

Fortalezas del tema: Conocer el portafolio de servicios de la empresa estructura la venta de acuerdo con las necesidades del cliente.

Objetivos de aprendizaje:

- * identificar el portafolio de la empresa
- * estructurar la venta de acuerdo con las necesidades del cliente
- * presentar el portafolio de servicios, para estructurar la venta de acuerdo con las necesidades del cliente y protocolos de la organización.



Conocimientos Previos: Conocimientos básicos en administración y atención al cliente.

Pregunta Guía:

¿Como se puede presentar el portafolio de servicios para para estructurar la venta hoy de acuerdo con las necesidades del cliente?

Objetivo del tema: presentar el portafolio de servicios para estructurar la venta de acuerdo con las necesidades del cliente. ¿Y protocolos? De la organización.

Situación problema: un recepcionista de un hotel desea presentar el portafolio de servicio para estructurar la venta de acuerdo con las necesidades del cliente.

¿Cómo puedo identificar las necesidades del cliente y presentar el portafolio de servicio de manera efectiva?

Preguntas de reflexión.:

- 1) ¿cuáles son los pasos para presentar el portafolio de servicio de manera efectiva?
- 2) ¿Cómo se puede estructurar la venta de acuerdo con las necesidades del cliente?
- 3) ¿Qué herramientas se puede utilizar para presentar el portafolio de servicios y estructurar la venta?

Actividad, estudio de caso: realizar un análisis de cómo se presenta el portafolio de servicios para estructurar la venta de acuerdo con las necesidades del cliente de un hotel específico, como un hotel de cadena Hilton en Cartagena.

Tema 3: Elaborar reserva de habitaciones aplicando los procedimientos establecidos y respetando el portafolio de servicios de la empresa de acuerdo con los requerimientos del cliente

Fortalezas del tema: Conocer los procedimientos para elaborar reservas de habitaciones, aplicar el portafolio de servicios de la empresa.

Objetivos de aprendizaje:

Identificar los procedimientos para elaborar reservas de habitaciones.

Aplicar el portafolio de servicios de la empresa para satisfacer los requerimientos del cliente.



Elaborar reservas de habitaciones de acuerdo con los procedimientos establecidos y el portafolio de servicios de la empresa.

Conocimientos previos: Conocimientos básicos de administración hotelera y atención al cliente.

Pregunta guía:

¿Cuáles son los procedimientos para elaborar reservas de habitaciones en una empresa hotelera?

Actividad de reflexión inicial: Realizar un mapa mental de los procedimientos para elaborar reservas de habitaciones.

Objetivo del tema: Elaborar reserva de habitaciones aplicando los procedimientos establecidos y respetando el portafolio de servicios de la empresa de acuerdo con los requerimientos del cliente.

Situación problema: Un recepcionista de un hotel desea elaborar una reserva de habitaciones para un cliente. ¿Cómo puede aplicar los procedimientos establecidos y el portafolio de servicios de la empresa para satisfacer los requerimientos del cliente?

Preguntas de reflexión:

- 1) ¿Cuáles son los procedimientos más importantes para elaborar reservas de habitaciones?
- 2) ¿Cómo se puede aplicar el portafolio de servicios de la empresa para satisfacer los requerimientos del cliente?
- 3) ¿Qué herramientas se pueden utilizar para elaborar reservas de habitaciones de acuerdo con los procedimientos establecidos y el portafolio de se...

Tema 4: Registrar el ingreso y salida de los huéspedes de acuerdo con protocolos de servicio y aplicando normas de seguridad y requisitos legales vigentes

Fortalezas del tema: Conocer los protocolos de servicio para registrar el ingreso y salida de los huéspedes, aplicar normas de seguridad y requisitos legales vigentes.

Objetivos de aprendizaje:

Identificar los protocolos de servicio para registrar el ingreso y salida de los huéspedes.

Aplicar normas de seguridad y requisitos legales vigentes para registrar el ingreso y salida de los huéspedes.



Registrar el ingreso y salida de los huéspedes de acuerdo con protocolos de servicio y normas de seguridad y requisitos legales vigentes.

Conocimientos previos: Conocimientos básicos de administración hotelera y atención al cliente.

Pregunta guía:

¿Cuáles son los protocolos de servicio y normas de seguridad y requisitos legales vigentes para registrar el ingreso y salida de los huéspedes en una empresa hotelera?

Actividad de reflexión inicial: Realizar un mapa mental de los protocolos de servicio y normas de seguridad y requisitos legales vigentes para registrar el ingreso y salida de los huéspedes.

Objetivo del tema: Registrar el ingreso y salida de los huéspedes de acuerdo con protocolos de servicio y aplicando normas de seguridad y requisitos legales vigentes.

Situación problema: Un recepcionista de un hotel desea registrar el ingreso y salida de los huéspedes de acuerdo con protocolos de servicio y normas de seguridad y requisitos legales vigentes. ¿Cómo puede identificar y aplicar estos protocolos y normas? Preguntas de reflexión:

- 1) ¿Cuáles son los protocolos de servicio más importantes para registrar el ingreso y salida de los huéspedes?
- 2) ¿Cómo se pueden aplicar normas de seguridad y requisitos legales vigentes para registrar el ingreso y salida de los huéspedes?
- 3) ¿Qué herramientas se pueden utilizar para registrar el ingreso y salida de los huéspedes de acuerdo con protocolos de servicio y normas de seguridad y requisitos legales vigentes?

Actividad de estudio de caso: Realizar un análisis de la registración del ingreso y salida de los huéspedes en un hotel específico, como el Hotel Hilton de Cartagena.

Tema 5: Resolver inquietudes e inconvenientes de huéspedes de acuerdo con protocolos de la organización

Preguntas de reflexión:

¿Cuáles son los protocolos de la organización más importantes para resolver inquietudes e inconvenientes de huéspedes?



¿Cómo se pueden aplicar técnicas de resolución de conflictos para resolver inquietudes e inconvenientes de huéspedes?

3. ¿Qué herramientas se pueden utilizar para resolver inquietudes e inconvenientes de huéspedes de acuerdo con protocolos de la organización?

Actividad de estudio de caso: Realizar un análisis de la resolución de inquietudes e inconvenientes de huéspedes en un hotel específico, como el Hotel Sofitel de Bogotá.

Actividad de estudio de Caso: Un huésped del Hotel Sofitel de Bogotá se queja de que su habitación no está limpia y que hay un ruido excesivo en el pasillo.

Objetivo: Resolver la inquietud del huésped de acuerdo con protocolos de la organización.

Preguntas para el análisis:

- 1) ¿Cuáles son los protocolos de la organización para resolver inquietudes e inconvenientes de huéspedes?
- 2) ¿Cómo se pueden aplicar técnicas de resolución de conflictos para resolver la inquietud del huésped?
- 3) ¿Qué herramientas se pueden utilizar para resolver la inquietud del huésped de acuerdo con protocolos de la organización?

Tema 6: Elaborar informes y reportes de área de acuerdo con el procedimiento y los requerimientos de la empresa..

Fortalezas del tema: Conocer los procedimientos para elaborar informes y reportes aplicar los requerimientos de la empresa

objetivos de aprendizaje:

Identificar los procedimientos para elaborar informes y reportes del área de recepción y reservas.

Aplicar los requerimientos de la empresa para elaborar informes y reportes.

Elaborar informes y reportes del área de acuerdo con el procedimiento y los requerimientos de la empresa.



Conocimientos previos: conocimientos básicos en Administración hotelera y Atención al Cliente.

Pregunta guía:

¿Cuáles son los procedimientos y requerimientos para elaborar informes y reportes del área de recepción y reserva para una empresa hotelera?

Actividades de reflexión inicial:

Realizar un mapa mental de los procedimientos y requerimientos para elaborar informes y reportes del área de recepción y reservas.

Objetivos del tema: Elaborar informes y reportes del área de acuerdo con los procedimientos de la empresa.

situación problema: Un recepcionista de un hotel desea elaborar un informe de ocupación para el gerente del hotel. Cómo puede identificar los procedimientos y requerimientos para elaborar el informe.

Preguntas de reflexión:

- 1) ¿Cuáles son los procedimientos más importantes para elaborar informes y reportes del área de recepción y reservas?
- 2) ¿Cómo se puede aplicar los requerimientos de la empresa para elaborar uniforme?
- 3) Que herramientas se pueden utilizar para lograr informes y reportes del área de recepción y reservas?

Actividad estudio de caso: Realiza un análisis de la elaboración de informes y reportes del área de recepción y reservas de un hotel específico como el hotel. Hilton. Cartagena.

Tema 7: aplicar tarifas según plan establecido y respetando el portafolio de servicios de la empresa.

Fortalezas del tema:

Conocer los procedimientos para aplicar tarifas, respetar el portafolio de servicios de la empresa.

Objetivos de aprendizaje: Identificar los procedimientos para aplicar tarifas según plan establecido respetar el portafolio de servicios de la empresa y aplicar las tarifas.

Aplicar tarifas según el plan establecido y respetándola información del portafolio de servicios.

Conocimientos previos: con los conocimientos básicos en Atención al Cliente y administración.



Pregunta guía :

cuáles son los procedimientos y consideraciones para aplicar tarifas Según plan establecido en una empresa hotelera?

Actividades reflexión inicial: realizar un mapa mental de los procedimientos y consideraciones para aplicar tarifas según el plan establecido.

Objetivo del tema: Aplicar tarifas según el plan establecido y respetando el portafolio de servicios de la empresa.

Situación, problema: un recepcionista de un hotel desea aplicar una tarifa especial para un grupo de huéspedes cómo. Identificar los procedimientos y consideraciones para aplicar la tarifa especial.

Preguntar reflexión:

- 1) ¿Cuáles son los procedimientos más importantes para aplicar tarifas según el plan establecido?
- 2) ¿Cómo se puede respetar el portafolio de servicio de la empresa al aplicar las tarifas?
- 3) ¿Que herramientas se pueden utilizar para aplicar tarifas según el plan establecido?

Actividades estudio de caso : Realizar un análisis de la aplicación de tarifas según el plan establecido de un hotel. Especifico como el hotel Sopitel De Bogotá.



Administración de Empresas Turísticas

4° semestre

Programa de la asignatura:

Servicios de alojamiento 1

Clave:

11142419

12141525

**Universidad Abierta y a Distancia de México
(UnADM)**



Índice

Unidad 1. Contextualización de los servicios de alojamiento hotelero

Presentación de la unidad	3
Propósitos	4
Competencia específica	4
1.1. Hospitalidad y alojamiento.....	5
1.1.1. Origen del concepto <i>hotel</i>	6
1.1.2. Antecedentes históricos de hotelería	10
1.2. Tipos de establecimientos de hospedaje	18
1.2.1. Establecimientos hoteleros.....	19
1.2.2. Establecimientos extrahoteleros.....	25
Actividad 1. Tipos de establecimientos de hospedaje	27
1.3. Clasificación de los establecimientos de hospedaje de tipo hotelero	28
1.3.1. Por su temporalidad	28
1.3.2. Por su ubicación	28
1.3.3. Por su tamaño	29
1.3.4. Por su categorización	30
1.3.5. Por el tipo de administración	34
Actividad 2. Clasificando los establecimientos de hospedaje.....	35
Evidencia de aprendizaje. Oferta y demanda de los hoteles.....	36
Autorreflexión	36
Cierre	37
Para saber más	37
Fuentes de consulta	37



Unidad 1. Contextualización de los servicios de alojamiento hotelero

Presentación de la unidad

En esta primera unidad, analizarás los acontecimientos más significativos de la actividad turística a través del tiempo y que han tenido gran impacto en la industria hotelera en México, asimismo se estudiarán los conceptos generales relacionados con el alojamiento, la hospitalidad y el hospedaje, resaltando la clasificación y características de los mismos, de tal manera que te proporcionen las bases para que seas capaz de identificar la oferta y demanda actual dentro de tu localidad, considerando la categoría a la que pertenece cada uno de ellos.

Asimismo se proporcionarán algunos aspectos del contexto en el que se desarrolla actualmente la industria hotelera, mismos que te permitirán identificarla como una actividad que genera grandes beneficios socio-económicos a nivel regional, estatal y nacional.

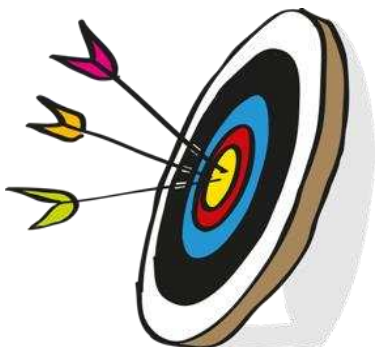
La información contenida en la asignatura de Servicios de Alojamiento I, te permitirá identificar además de la estructura orgánica de un establecimiento de hospedaje de tipo hotelero, las condiciones en las que se desarrolla, la manera como se encuentra organizado, y la calidad de los servicios que proporciona.

De igual manera, en esta unidad podrás identificar algunas cuestiones sobre ¿Cómo surgió la industria de la hospitalidad?, ¿En qué momento cambió de hospitalidad a alojamiento? y ¿Cuáles fueron las bases sobre las que se sustentó la clasificación hotelera? También se tratarán las tendencias que dieron origen a las grandes cadenas hoteleras y se analizarán las diferencias que presentan en cuanto al servicio que ofrecen a los turistas.

En conclusión, el estudio de esta unidad te proporcionará los elementos necesarios que te permitirán identificar el contexto en el que se desarrollan los establecimientos de hospedaje, su clasificación y el conjunto de atributos, valores, servicios y productos que el mercado pone a disposición del turista para satisfacer sus necesidades de esparcimiento, salud, descanso y diversión.



Propósitos



Al término de esta unidad lograrás:

- Identificar los antecedentes y evolución de la hotelería en México.
- Distinguir los tipos de establecimientos de hospedaje.
- Identificar la clasificación de un establecimiento de hospedaje hotelero.

Competencia específica



Identificar las características de los establecimientos de hospedaje para describir la oferta y demanda actual a través del análisis de la clasificación hotelera.



1.1. Hospitalidad y alojamiento

Siendo el alojamiento una parte esencial para la práctica del turismo, es conveniente estudiar de dónde surgió la palabra hospitalidad, misma que en su forma más sencilla nos hace pensar en un cálido recibimiento.

A través de los años el alojamiento ha sido cada vez más una parte esencial en el desarrollo del turismo, aunque no se pueda establecer con exactitud en qué momento de la historia se ofrecieron los primeros espacios destinados a la hospitalidad y en qué momento empezaron a surgir las primeras concepciones de alojamiento.



Hospitalidad

A grandes rasgos, parecería que las palabras alojamiento y hospitalidad siempre han estado unidas sobre todo cuando se habla de la actividad turística, evidentemente, hay comunidades que asumen la hospitalidad como algo natural e incluso como parte de su idiosincrasia, constituyéndose como un elemento indispensable cuando se planea un proyecto turístico, es por eso, que en éste apartado se aborda el significado y el origen de las palabras, hospitalidad, hospedaje y hotel, así como la relación que guardan entre sí.

La hospitalidad ha estado presente en diferentes comunidades alrededor del mundo, en algunos casos como un obra de caridad, en los antiguos hospitales en la época de las Cruzadas o en otras ocasiones como una medida de seguridad (antiguos pueblos mesoamericanos) ya que al no conocer a las personas, consideraban que éstas podrían ser dioses peregrinos que podrían traer el bien o el mal, dependiendo del trato que ellos les proporcionarían.

A continuación se describirán los acontecimientos que dieron origen el concepto de hotel.



1.1.1. Origen del concepto *hotel*

El hombre siempre ha tenido la necesidad de ir de un lugar a otro por diversos motivos, que lo obligaron a buscar un lugar seguro en donde poder pernoctar, comer y asearse durante el trayecto a su destino.

En tiempos remotos, esto constituía un verdadero reto porque los caminos eran peligrosos y se corría el riesgo de ser asaltado. Cuando una persona tenía que viajar y no conocía a nadie en el camino, solicitaba posada en los pueblos a los que llegaba. Así nació la costumbre de dar albergue gratuito al viajero por una noche, para continuar su viaje al día siguiente.



El hombre siempre ha tenido la necesidad de ir de un lugar a otro por diversos motivos

A lo largo de los años es posible encontrar evidencias de que las diferentes culturas recibían a los viajeros en sus casas, algunas veces como parte como un acto de misericordia, en otras se consideraba un deber y otras por temor.

En la época de los griegos y del Imperio Romano sentían que la hospitalidad hacia los extranjeros era necesaria para su bienestar religioso.

Di Muro (2012), menciona que en las antiguas ciudades de Pompeya y Herculano (sepultadas en el año 79 d.C., por la erupción del volcán Vesubio), existieron posadas, conocidas como *las Cauponae* y *los Hospitii*, palabra derivada del latín *hospitium* que significa hospitalidad.

En aquella época los misioneros, sacerdotes y peregrinos formaban el gran grupo de viajeros, realizando largos recorridos hasta llegar a la tierra santa. Estos al igual que los comerciantes necesitaban de un lugar en donde descansar por lo que algunos particulares les ofrecían sus casas.

Servicios de alojamiento 1

Unidad 1. Contextualización de los servicios de alojamiento hotelero



El cristianismo favoreció mucho en el desarrollo de éste concepto, debido a su marcada tendencia de dar un mejor trato al prójimo y albergarlo en la propia casa, no solamente dando un espacio físico, sino convirtiéndolo en un huésped distinguido.

Di Muro (2012) menciona que en el año 622 d. C. (siglo VII d. C.) aparece el islam; con ello surge una rivalidad ideológica con el cristianismo que generó enfrentamientos que dieron origen a las cruzadas o guerras santas, ocasionando expediciones religioso-militares que pretendían rescatar los “lugares santos”: Jerusalén, Belén y Nazaret.

Una vez que los cristianos recuperaron dichos lugares, se fundó la orden de San Juan de Jerusalén, integrada por caballeros hospitalarios (De la Torre, 2007), que tenían como fin proteger y hospedar a los peregrinos que visitaban estos lugares, éste hecho trajo la fundación de hospitales, que además de ser lugares en donde se prestaban servicios médicos, también brindaban hospitalidad a los viajeros. De aquí surge palabra que proviene del latín *hospes*, que significa huésped y de cuyo vocablo también se deriva la palabra “hotel”.



Caballeros Hospitalarios de San Juan de Jerusalén.

En la edad media Carlomagno, “promulgó leyes que establecían el deber del cristiano de brindar gratuitamente un lugar de descanso al viajero. Sin embargo, considerando la posibilidad de que el viajero pudiera prolongar su estancia y que fuera una carga al brindar alimento gratis durante un periodo indefinido de tiempo, la ley limitó la permanencia de cualquier viajero a tres noches en cada lugar” Gerald W. Lattin (2009).

“Brindar hospitalidad se consideraba como donación caritativa que emanaba de las creencias religiosas” Lattin (2009), pero en 1282 esto cambió, en Florencia Italia, los grandes posaderos de la ciudad formaron un gremio con el fin de que esta hospitalidad se convirtiera en una empresa comercial. Las posadas empezaron a operar bajo un permiso que les permitía además importar y vender vino. Estas no pertenecían a los particulares sino a la propia ciudad y eran administradas bajo contratos de arrendamiento de tres años negociados en subasta pública.

Este negocio de la hospitalidad pronto se extendió a Roma y otras ciudades de Italia.

Servicios de alojamiento 1

Unidad 1. Contextualización de los servicios de alojamiento hotelero



Cabe señalar que Europa hizo grandes aportaciones en lo que se refiere a establecimientos de hospedaje, pues al finalizar la Edad Media, resurgió la cultura occidental, e incrementó la frecuencia de los viajes, lo que propició que volvieran a aparecer los establecimientos de hospedaje llamados “mesones” y “ventas” que ofrecían con fines lucrativos: alojamiento, alimentos y bebidas, tanto para los viajeros como para sus animales que le servían de transporte.; los “mesones” se localizaban en las poblaciones y las “ventas” al costado de los caminos (Di Muro, 2012). Considerando la expansión de las conquistas de los países europeos, estos establecimientos también fueron llevados al nuevo continente.

Durante los siguientes siglos XVI al XVIII sobre todo en Inglaterra, ocurrió una mejoría en la calidad del alojamiento. En ese tiempo, el medio de transporte más utilizado era la diligencia, misma que recorría grandes distancias, por lo que hubo la necesidad de construir posadas o tabernas en lugares estratégicos de las rutas que seguía. Estas se convirtieron en populares puntos de reunión de nobles, políticos, sacerdotes y otros. Los permisos para abrir una posada estaban a cargo del señor o caballero local en cuya jurisdicción se encontraba la posada.

Ya para el siglo XVIII, surge un nuevo concepto, las cafeterías, que como parte de las posadas tuvieron gran popularidad en toda Europa.

No fue sino hasta la Revolución Industrial en Inglaterra cuando se produjeron indicios de nuevas ideas para el negocio del alojamiento. A medida que se fueron mejorando las carreteras y los medios de transporte evolucionaron (automóviles y ferrocarriles) los establecimientos de alojamiento fueron progresando.



Negocio del alojamiento en Inglaterra

Ya para ese entonces la palabra hotel se empezaba a utilizar en la mayoría de este tipo de establecimientos tanto en Francia como en Inglaterra. Uno de los primeros hoteles europeos fue el Hotel de Enrique IV, construido en Nantes en 1788, producto de una gran inversión y considerado como el más exclusivo de la época.

Es así como surge la palabra hotel (del latín *hospes*, que significa persona alojada, y de *hospitium*: hospitalidad). Este término sustituyó a los de taberna y posada, y dada la influencia francesa se generalizó en los demás países (Di Muro, 2012).



A continuación se presentan algunos conceptos recientes de hotel.

Conceptos de hotel

Siendo la hotelería uno de los principales servicios que se ofrecen en la industria turística, es conveniente estudiar algunos conceptos relacionados con este término:

Gerald Lattin (2009), en su libro *Administración moderna de hoteles y moteles*, señala que Webster define hotel como:

“Un edificio o una institución que proporciona alojamiento, comidas y servicios al público”.

Según Francisco de la Torre (2009), un hotel es:

“Es una institución de carácter público que ofrece al viajero alojamiento, alimentos y bebidas, así como entretenimiento, la cual opera con la finalidad de obtener utilidades”.

Según Luis Barragán (2005) la definición de hotel es:

“Lugar que proporciona alimentación y hospedaje, un lugar de entretenimiento para el viajero, un edificio público, una institución de servicio doméstico, operado bajo una fase para obtener utilidades”.

Según Luis Di Muro Pérez (2012), un hotel se define como:

“Un establecimiento de carácter público, destinado a dar una serie de servicios, alojamiento, alimentos, bebidas y entretenimiento; que persigue tres grandes objetivos: ser fuente de ingresos, ser fuente de empleos y dar servicio a la comunidad”.

Un hotel además de proporcionar servicios de alojamiento, alimentos, bebidas y otros, también busca obtener una ganancia, como todo negocio, a través de la promoción y prestación de sus servicios, generando una expectativa desde el mismo momento en que un turista o viajero los contrata y adquiriendo el compromiso de hacerlas realidad, apoyándose de todo un equipo de colaboradores que forman parte de la operación del hotel para lograr que la experiencia (que es lo único que se lleva el cliente cuando regresa a su lugar de origen) sea única.

Ahora bien, es importante conocer un poco más acerca de los antecedentes históricos de la hotelería que sentaron las bases para lo que hoy es la hotelería moderna y que nos lleve a identificar la oferta y demanda actual.



1.1.2. Antecedentes históricos de hotelería

En la antigua Persia, los viajes se realizaban en grandes caravanas que llevaban tiendas completas para descansar a lo largo del trayecto, sin embargo en ciertos puntos de las rutas se construyeron alojamientos conocidos como *khans*, se trataba de estructuras sencillas de alojamiento, en donde se brindaba refugio, se utilizaban solamente para descansar y reabastecerse de agua y comida para después continuar el camino, pero servían para protegerse de los ladrones y de las tormentas de arena (Lattin, 2009).



En la antigua Persia los viajes se realizaban en grandes caravanas

Posteriormente a los *khans*, y como una aportación de los persas aparecieron las *postas*, que eran como apartamentos acondicionados de tal manera que podrían ser dignos de un rey, éstas se encontraban a 25 millas de distancia una de la otra (aproximadamente a un día de distancia a caballo), allí se otorgaban caballos nuevos a los portadores de correos que llevaban mensajes por todo el territorio. Según estimación de Marco Polo había 10,000 *postas* cuando realizó su viaje al Lejano Oriente (Gray, 2006).

Un hecho relevante que marcó el destino de los viajes fue la aparición de la moneda hacia el siglo VI a. de C. (Lattin, 2009) ya que impulsó el comercio y en consecuencia, la posibilidad de realizar un número mayor de viajes (Ramos, 2006).

Otro suceso es el que menciona Francisco de la Torre (2007), y en donde hace la mención que el Imperio Romano fue la antesala a la actividad turística, hecho que trajo como consecuencia la necesidad de construir caminos para que los hombres transitaran libremente. El más importante de ellos fue el camino que construyó el emperador romano Apio Claudio, conocida como la Vía Apia y que fue una de las más importantes calzadas de la antigua Roma, que unía Roma con Brindisi, el puerto comercial más importante con el Mediterráneo Oriental y Oriente Medio. La vía Apia se convirtió en el símbolo, trayendo consigo estabilidad, paz y libertad a la gente de Italia.

El Imperio Romano se fue extendiendo por toda Europa, y ya en el año 117 d.C. las carreteras llegaban a una extensión de 80,000 kilómetros, en las cuales se instalaron lugares destinados al alojamiento de los viajeros (*posadas*), que sin lujos ofrecían un techo y camas con heno, y en algunos casos alimentos y bebidas (Di Muro, 2012).

Servicios de alojamiento 1

Unidad 1. Contextualización de los servicios de alojamiento hotelero



Durante la Edad media, los monasterios se encargaban de dar alojamiento a los viajeros quienes hacían aportaciones de manera voluntaria para su mantenimiento, sin embargo al finalizar la Edad Media volvieron a aparecer los “mesones” y “ventas”, que ofrecían servicios de alimentos y bebidas con fines lucrativos. Es en Inglaterra en el año de 1539 cuando los monasterios definitivamente dejan de proporcionar este servicio y surgen los *inns* (casas especiales de huéspedes) lugares que contaban con los mejores servicios de alojamiento hasta 1820 que empezaron a decaer (Di Muro, 2012).

En el siglo XVII mejoran los caminos, surge la diligencia y por consiguiente se crean las carreteras públicas y con ellas incrementan los viajes y la demanda de alojamiento.

En el siglo XVIII surge la Revolución Industrial en Inglaterra, cuyo impacto fue determinante en el desarrollo de la actividad turística, debido a la aparición de los primeros barcos de vapor que agilizaron los viajes transoceánicos; la aparición del automóvil y el ferrocarril, que facilitaron los traslados por tierra. Es en ésta época cuando mejoraron los servicios de los establecimientos de hospedaje (Ramírez, 2006).



Revolución Industrial en Inglaterra

Este movimiento provocó un cambio en las condiciones laborales, obteniéndose importantes logros en cuanto a los derechos de los trabajadores, reduciendo las jornadas de trabajo, otorgándoles un periodo vacacional y dándoles por lo tanto la oportunidad de viajar.

También cabe destacar que en esta misma época surgieron grandes ideas que impulsaron el desarrollo del sector turístico, como es el caso de los viajes organizados por Thomas Cook quien dejó un gran legado para las Agencias de viajes.

En el contexto Europeo a finales del siglo XVIII, hubo otro acontecimiento que propició un desplazamiento masivo de jóvenes llamado el *Gran Tour*, que en esencia eran viajes con fines académicos por todo Europa con el objetivo de completar su formación y reforzar los contactos sociales y su prestigio ante la sociedad (Ascanio, 2012).

A finales del siglo XIX aparece César Ritz y con él la hotelería moderna, siendo promotor de un servicio altamente personalizado. Ritz a los 28 años ya era gerente del Gran Hotel Nacional de Lucerna (Suiza), con la colaboración de Auguste Escoffier (el mejor jefe de cocina de esa época), inauguró en 1898 el primer restaurante dentro de un hotel, llegó a dirigir simultáneamente una docena hoteles, siendo estas empresas sinónimo de lujo, entre los que se encontraron el Savoy y el Colaridge (Di Muro, 2012).

Servicios de alojamiento 1

Unidad 1. Contextualización de los servicios de alojamiento hotelero

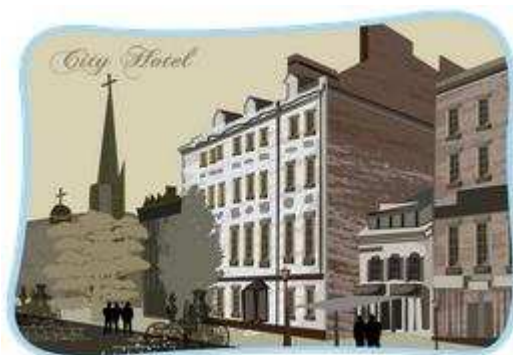


En España, los establecimientos de hospedaje españoles estaban divididos en: posadas, fondas, paradores, mesones, ventas y ventorrillos, cuya diferencia radicaba en la localización del lugar, los que estaban en el interior del pueblo o en las entradas eran posadas y fondas; y los que se localizaban a la orilla de los caminos o en despoblado ventas y ventorrillos, sin embargo la calidad de los servicios dejaba mucho que desear.

España demostró una gran apatía para invertir en este sector, especialmente la iniciativa privada, solamente el gobierno construyó paradores y albergues, ésta es una de las razones por las que se tomó más tiempo el desarrollo de los grandes hoteles, y no fue sino hasta después de la Segunda Guerra Mundial que se produce el boom turístico de la región.

Desarrollo de los establecimientos de hospedaje en Estados Unidos.

En Estados Unidos, el desarrollo de la hotelería tuvo influencia de los antiguos pueblos que habitaban la región y del imperialismo inglés.



Primer de hotel de Nueva York, inaugurado en 1794

Desde tiempo atrás existieron los fuertes o fortalezas y en general existía la creencia que habían sido construidos por los ejércitos, pero en realidad no fue así; dichas edificaciones originalmente fueron destinados para dar abrigo a los comerciantes y viajeros que iban de un estado a otro atravesando largas distancias en diligencias o a caballo y que posteriormente pasaron a ser propiedad de las fuerzas armadas.

Es en el año 1770 cuando surgen los primeros mesones y posadas, sin embargo es en 1794 cuando se encuentra en la ciudad de Nueva York lo que podría considerarse el primer hotel de la ciudad el "City Hotel" con 73 cuartos, convertido en el centro social más atractivo de la metrópoli. Posteriormente se crearon hoteles similares en otras ciudades como Boston, Baltimore y Filadelfia.

Para Estados Unidos, el año 1829, marcó la pauta del fin de la era de los mesones y el principio de la era moderna de la hotelería.

Servicios de alojamiento 1

Unidad 1. Contextualización de los servicios de alojamiento hotelero

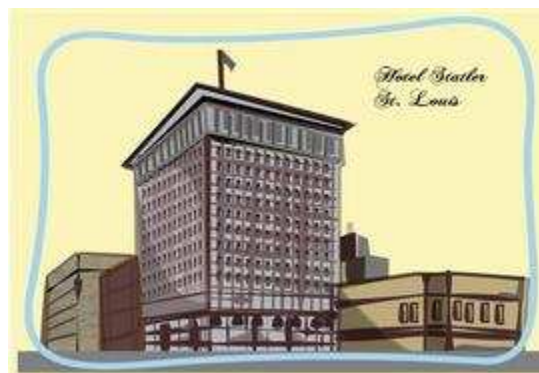


El inicio del siglo XIX trajo consigo el crecimiento de la industria hotelera, los hoteles proporcionaban más y mejores servicios. Uno de los precursores de este desarrollo fue Ellsworth M. Statler considerado el padre de la industria hotelera moderna y comercial y creador del concepto de cadena hotelera, al incluir servicios innovadores en su Hotel Buffalo Statler, y crear un consorcio de hoteles que proporcionarían la misma cantidad y calidad de servicios, siguiendo posteriormente su ejemplo los hoteles Hilton, Sheraton y muchos otros más.

A finales de este siglo hubo otros dos aspectos que iban a influir en el funcionamiento de los hoteles del siglo XX (Gray, 2009):

1. En la medida en que se ampliaba la economía del país, los agentes de comercio eran cada vez más importantes en el mundo de los negocios. Al aumentar este grupo en número, se desarrolló una necesidad cada vez mayor de obtener alojamiento en hoteles con habitaciones y servicios adecuados a sus requerimientos.
2. El desarrollo de los medios de transporte hicieron que los viajes resultaran más fáciles y menos costosos. En una sociedad que aparentemente tenía más posibilidades y deseos de viajar, condujo inmediatamente a un enorme aumento en el número de viajeros. Una vez que los gastos de viajes estuvieron dentro de las posibilidades económicas de la clase media de la sociedad estadounidense se convirtió en un sector completamente nuevo del público viajero.

A principios del siglo XX, se enfrentaba al problema de atender a un nuevo tipo de viajeros, tratando de resolver los siguientes cuestionamientos ¿Qué tipo de servicios hoteleros necesitaban los agentes viajeros? ¿El mismo hotel podría atender tanto a los agentes viajeros como a los turistas de clase media o era necesario una operación diferente para satisfacer sus necesidades? ¿Qué tarifas atraerían más personas, pero que también dejen ganancias para el hotel?



Statler Hotel marca una nueva época en la industria hotelera norteamericana, al combinar los servicios más modernos con precios accesibles

Ellsworth M. Statler había previsto el desarrollo de ambas situaciones y en 1907 ya estaba construyendo el Statler Hotel, en Nueva York. La apertura de éste hotel marcó una nueva época en la industria hotelera norteamericana en donde estaban incluidos los servicios más modernos y numerosas comodidades a precios accesibles. En 1929 cuando Norteamérica sufrió la gran depresión económica, casi el 85% de los hoteles se colocaron bajo administración judicial o fueron sometidos a alguna forma de

Servicios de alojamiento 1

Unidad 1. Contextualización de los servicios de alojamiento hotelero



liquidación. Fue preciso conceder créditos a los administradores para que pudieran sobrevivir.

Hacia la segunda guerra mundial la industria hotelera se estaba estabilizando de manera lenta.

El desarrollo de este acontecimiento hizo que se iniciara el mayor movimiento de personas vistos en Norteamérica, miles de estadounidenses ingresaron a las fuerzas armadas, otros se desplazaron a zonas donde se encontraban las fábricas de productos de guerra, otros más los que coordinaban el plan de defensa consideraron necesario viajar a distintas sedes. Con esa actividad en pleno auge, la demanda hotelera alcanzó su punto máximo de todas las épocas, por lo que fue común ver a las personas durmiendo en los vestíbulos al no haber habitaciones disponibles (Gray, 2009)

En esta época la mayoría de los hoteles carecían de personal capacitado para brindar un buen servicio, sin embargo los administradores trataron de solucionar este problema, otorgando curso de capacitación internos.

La prosperidad de la industria hotelera se mantuvo hasta los años 50's en donde aunque se construyeron algunos hoteles más de excelente calidad, el incremento de los viajes automovilísticos produjo un nuevo fenómeno en el campo del alojamiento, la creación de los moteles y motor-hoteles, diseñados especialmente para este tipo de viajeros, se trataba de construcciones horizontales en donde la habitación contaba con un lugar de estacionamiento junto a la misma.



El incremento de los viajes automovilísticos produjo la creación de los moteles

El incremento de estos establecimientos fue extraordinario, de tal manera que para finales de los 50's se empezaron a formar las asociaciones de hoteles y moteles y el movimiento de franquicias.

“Las franquicias facilitaron el auge para los inversionistas individuales que deseaban dedicarse a este tipo de negocios. Aunque tengan todos los beneficios de las operaciones de cadenas, un propietario de franquicia, a la larga, es un operador independiente-su propio patrón” (Gray, 2009).

Los estadounidenses han visto en los últimos años la evolución y desarrollo de la industria hotelera, beneficiada por las nuevas condiciones laborales (reducción de la jornada laboral, incremento de salarios, periodo vacacional, etc.), el nivel socioeconómico de la población y el incremento de las vías de comunicación y los medios de transporte.



Los hoteles han logrado enormes avances en lo que se refiere al incremento y calidad de los servicios proporcionados y al novedoso y funcional sistema administrativo que manejan, a tal grado que ya son pocos los hoteles que trabajan de manera independiente, la gran mayoría se ha afiliado a cadenas de gran prestigio a nivel mundial o a alguna franquicia, cuya marca son garantía de calidad y buen servicio.



Revisa el documento *Hoteles EE.UU.*, ahí se describen las principales características de los hoteles más representativos de Estados Unidos y su evolución a través de la historia.

Establecimientos de hospedaje en México

En México surgen los primeros establecimientos de hospedaje aproximadamente en el año 1500, cuando los aztecas, construyeron los *coacallis*, edificaciones de un sólo piso localizadas cerca de los mercados o a la entrada de las poblaciones, con acceso directo desde la calle. Tenían un patio central con un altar dedicado a *Yacatecutli*, “Señor que guía”, y a su alrededor se distribuían las habitaciones para los viajeros y las crujías destinadas a guardar sus mercancías y pertenencias, dichas construcciones contaban con baños, disponiendo a las clases superiores los *temascallis* o baños de vapor y al pueblo únicamente los baños de agua fría. Los *coacallis* eran propiedad del Estado, por lo tanto, eran gratuitos en lo que corresponde al alojamiento y la alimentación corría a cargo del viajero. La administración de estos lugares estaba a cargo de estudiantes egresados de los *tepochoalli* o escuelas especiales donde se les enseñaba a administrarlos (De la Torre, 2007).



Coacallis, con acceso directo desde la calle

Con la llegada de los españoles, México recibió una fuerte influencia europea y con el paso del tiempo empezaron a implementarse los mesones y las ventas (establecimientos que brindaban hospitalidad en aquella época en Europa), que fueron utilizados por los mercaderes, muleros y carreteros. En el caso de los nobles, altos dignatarios, civiles o eclesiásticos, solían alojarse en casas particulares con familiares y amigos o en los conventos.

Servicios de alojamiento 1

Unidad 1. Contextualización de los servicios de alojamiento hotelero



Es en el año de 1525, en donde se tiene registro del surgimiento de los primeros mesones, entre los que sobresalen el mesón de Francisco de Aguilar, instalado en la ciudad de México y que tras abrir un segundo establecimiento, sentó las bases de lo que posteriormente serían las cadenas hoteleras en México. Y la venta de Doña María, propiedad perteneciente a doña Marina Gutiérrez Flores.

En el año de 1818, se estableció el “*Hotel de la Gran Sociedad*” en las calles del Refugio y del Espíritu Santo, en lo que antes había sido la Posada del Espíritu Santo, sus dueños Francisco Solares y Francisco Coquelet decidieron construirle un segundo piso, diversificar los servicios que se proporcionaban e implementar cuartos privados, por lo que decidieron llamarlo hotel. Aunque no prestaba un servicio de alta calidad, se ganaron el título de primer hotel de América. A partir de ahí, siguieron otros establecimientos como el Hotel de la Bella Unión y el Hotel Iturbide cuyo propietario fue el Sr. Francisco de Iturbide, quien inició formalmente la primera cadena hotelera en México.

Para 1910, ya se contaba con 53 hoteles y 6 casas de huéspedes, sin embargo en ese mismo año estalló la Revolución Mexicana. Debido a las condiciones de pobreza, analfabetismo y marginación que vivía el pueblo, a la inseguridad que prevalecía en el país y a la falta de una legislación que regulara la entrada de turistas extranjeros, se propiciaron 10 años de estancamiento de la industria hotelera en México.

A partir de 1921 resurgió la industria hotelera en México con 400 cuartos de calidad turística en todo el territorio nacional. En 1922, Lucas de Palacio creó la “Asociación de Administradores y Propietarios de Hoteles”, que más tarde se convertiría después en la “Asociación Mexicana de Hoteles”, ya para 1926 se promulgó la Ley de Migración, donde por primera vez se define la palabra turista. En 1929 se creó en la Secretaría de Gobernación “la comisión mixta pro turismo” que varios años después dio origen a la Secretaría de turismo. En 1936, inicia la industria hotelera moderna con la inauguración del Hotel Reforma primer hotel de lujo que constaba de 380 habitaciones. Después de la segunda guerra mundial y con la modernización de los medios de transportación aérea, terrestre y marítima, el turismo tuvo un auge en todo el mundo y México no fue la excepción. Se distinguieron entonces perfectamente dos tipos de hoteles los de vacaciones y los de negocios.

Servicios de alojamiento 1

Unidad 1. Contextualización de los servicios de alojamiento hotelero



Hotel Reforma, primer hotel de lujo en México con 380 habitaciones

En México se empezaron a desarrollar algunas regiones que por los atractivos turísticos que presentaban eran un punto de atracción muy fuerte para los turistas, sobre todo aquellos que se encontraban cercanos a las costas del Pacífico y del Golfo de México como Acapulco y Veracruz, entre otros. Allí fue donde los hoteles de vacaciones encontraron un excelente negocio.

Y en el caso de los hoteles destinados para las personas que venían en plan de negocios, las grandes ciudades fueron su centro de impulso.

Asimismo las dos grandes cadenas hoteleras de Estados Unidos “Hilton” y “Sheraton” fueron las primeras en llegar a nuestro país, posteriormente se instalaron otras como “Marriot”, “Western” y “Holiday Inn”.



Para reforzar el tema revisa el documento *Hoteles México*, ahí se describe la evolución de los hoteles más representativos de México.

William S. Gray (2009) señala que existen cuatro tendencias básicas que se estaban desarrollando en el campo de la hotelería internacional:

La conciencia, por parte de un número cada vez mayor de países, del valor monetario de los negocios turísticos.

Un auge creciente de la hotelería internacional.

El predominio creciente de la influencia de la administración hotelera norteamericana en el mundo entero.

Un aumento de las inversiones y de la administración estadounidense de hoteles en el extranjero.



Todas esas tendencias actualmente están bien identificadas, en el caso de México como en otras partes del mundo, aunque los hoteles son los beneficiarios directos del turismo, también se ven impulsadas por él otros sectores de la economía, como es el caso de los establecimientos de Alimentos y bebidas, de los centros de diversión, de las tiendas de venta de artesanías, de artículos deportivos, entre otros.

Cabe resaltar que el gasto que realizan los turistas dentro de un hotel se multiplica dentro de la localidad, por ejemplo si llegan en transporte aéreo, se necesitará un servicio de taxi, si llegan por carretera van a requerir de combustible, etc. La instalación de un hotel dentro de una comunidad va a colaborar con el desarrollo económico de la misma, de ahí que el gobierno fomente activamente los viajes y el turismo en todo el país.

A continuación se te presenta los tipos de establecimientos de hospedaje que se encuentran ubicados en nuestro país.

1.2. Tipos de establecimientos de hospedaje

El servicio de alojamiento está sujeto a una reglamentación local en cada uno de los países en donde esté establecido y a una reglamentación internacional en lo que correspondiente a la cantidad y calidad de los servicios que proporciona (como ya lo has revisado en la asignatura de Legislación turística)

Tanto la Organización Mundial de Turismo (OMT) como la Unión Internacional de Organismos Oficiales de Turismo (UIOOT), han emprendido una serie de acciones con el fin de introducir un sistema oficial de clasificación hotelera que rija a nivel internacional.

El propósito es establecer una normatividad que permita regular la calidad de servicios entre los diferentes tipos de establecimientos y lograr la diferenciación de los mismos, con el fin de ubicarlos dentro de una clasificación.

Para que se puedan identificar las características de los servicios proporcionados por un establecimiento en comparación con otro, es importante contar con el apoyo de cada región, de tal manera que a nivel nacional e internacional exista un consenso tanto en la reglamentación como en el control de calidad.

La industria del alojamiento constituye un factor indispensable dentro del contexto del equipamiento turístico, el cual surge de la demanda de este tipo de servicio que requiere el turista.

El equipamiento turístico se clasifica en cuatro categorías: **alojamiento, alimentación, esparcimiento y otros servicios**. Dentro de la categoría de alojamiento se encuentran los establecimientos de tipo **hotelero y extrahotelero**.



A continuación vamos a presentar la clasificación de los servicios de alojamiento clasificados como de tipo hotelero.

1.2.1. Establecimientos hoteleros

Con base en lo propuesto por la Unión Internacional de Organismos Oficiales de Turismo (hoy OMT), el servicio de alojamiento tipo hotelero en un principio se definió como “aquel servicio que se proporciona en un establecimiento con un mínimo de diez habitaciones que se ha constituido para proveer básicamente de alojamiento, alimentación y los servicios complementarios demandados por el turista” (OMT, 2011)

Por lo que a continuación se presenta una descripción de los establecimientos que entran dentro de ésta definición, con base en Lattin y De la Torre (2009)

Hotel

Es un establecimiento de alojamiento turístico típico. Por tradición su estructura es vertical, sin embargo, estas empresas han variado en su concepción arquitectónica por el paso del tiempo y por las modalidades del servicio actual. Las unidades de alojamiento también llamados cuartos o habitaciones se clasifican en:

- Estándar: Tiene una área de 16.00 m², cuenta con 2 camas matrimoniales. El baño es de una área de 2.30 x 2.15 m, tiene ducha. Televisión por cable, aire acondicionado y calefacción, teléfono con conexión nacional, detector de humo y alarma contra incendio, energía eléctrica de 220 V y 110 V, servicio en la habitación las 24 horas, despertador.
- Superior: Tiene una área de 25.26 m², cuenta con 2 camas *queen size*. El baño es de una área de 2.30 x 2.15 m., tiene ducha con tina y bidé. Televisión por cable, aire acondicionado y calefacción, cafetera, teléfono con conexión directa a números nacionales e internacionales, detector de humo y alarma contra incendio, energía eléctrica de 220 V y 110 V, servicio en la habitación las 24 horas y despertador, 2 batas de baño. Regularmente cuentan con cortesías como botella de vino, 2 botellas de agua mineral, frutas, chocolates, etc.
- Junior suite: El dormitorio tiene una área de 16.26 m²., la sala tiene una área de 14.53 m²., 1 terraza de 27 m². con una sombrilla, una mesa y 2 sillas y otra terraza de 33 m². con una sombrilla, una mesa y 2 sillas, cuenta con 1 cama *queen size* y un sofá cama de plaza y media; el baño es de una área de 2.70 x 3.70 m, tiene jacuzzi, ducha con tina y bidé. Televisión por cable, aire acondicionado y calefacción, cafetera, teléfono con conexión directa internacional y nacional, detector de humo y alarma contra incendio, energía eléctrica de 220 V y 110 V, servicio en la habitación las 24 horas, despertador y 2 batas de baño. Generalmente cuentan con cortesías de botella de vino, 2 botellas de agua mineral, frutas y/o chocolates.



- Master suite: El dormitorio tiene una área de 16.26 m²., la sala tiene una área de 14.53 m². y la terraza tiene un área de 30 m². Cuenta con una sombrilla, una mesa y 2 sillas. Cuenta con 1 cama *queen size* y un sofá cama de plaza y media; el baño es de una área de 2.70 x 3.70 m, tiene jacuzzi e hidromasajes, ducha con tina y bidé. Tiene una terraza amplia, televisor de 29". Televisión por cable, aire acondicionado y calefacción, cafetera, teléfono con conexión directa internacional y nacional, detector de humo y alarma contra incendio, energía eléctrica de 220 V y 110 V, servicio en la habitación las 24 horas, despertador y 2 batas de baño. Generalmente cuentan con cortesías de botella de vino, 2 botellas de agua mineral, frutas y/o chocolates
- Suite Presidencial: Cuenta con uno o dos dormitorios, cada uno tiene una área de 16.26 m²., la sala tiene una área de 14.53 m². y la terraza tiene un área de 30 m². Cuenta con una sombrilla, una mesa y 2 sillas. Cuenta con 1 cama *queen size* y un sofá cama de plaza y media; el baño es de una área de 2.70 x 3.70 m, tiene jacuzzi e hidromasajes, ducha con tina y bidé. Tiene una terraza amplia, televisor de 29". Televisión por cable, aire acondicionado y calefacción, cafetera, teléfono con conexión directa internacional y nacional, cocina y comedor de aproximadamente 10 m²., área de descanso, gimnasio y masajes, alberca, detector de humo y alarma contra incendio, energía eléctrica de 220 V y 110 V, servicio en la habitación las 24 horas, despertador y 2 batas de baño. Generalmente cuentan con cortesías de botella de vino, 2 botellas de agua mineral, frutas y/o chocolates.

Las empresas de hospedaje basan su negocio en la venta de habitaciones, mismas que pueden ofrecerse con base en ocupación sencilla (1 adulto), doble (2 adultos), triple (3 adultos) y/o cuádruple (4 adultos). Apoyadas con otros servicios como el de alimentos y bebidas, estacionamiento, áreas de esparcimiento y diversión.

✓ Hotel Comercial

Diseñados especialmente para agentes de negocios, se ubican en centros urbanos, su estructura vertical, tienen gran capacidad de alojamiento.

Sus características principales son que las habitaciones cuentan con computadoras e internet, se les proporciona los periódicos del día y/o revistas especializadas, tv con Canales de televisión conectados a noticias internacionales, cuentan con servicio de lavandería y/o tintorería, generalmente incluyen el servicio de desayuno desde las 6 de la mañana y el *check out* es exprés, rápido o ágil.



✓ Hoteles vacacionales, en áreas de recreo, también conocidos como Hotel Resort

Están ubicados en playas o montañas, diversas estructuras, capacidad de alojamiento de acuerdo con el flujo de turistas. El objetivo principal es la recreación. Están plenamente dirigidos y adaptados al turista vacacional. Cuentan con gran variedad de diversiones e instalaciones. Brindan una amplia variedad de servicios de alimentos y bebidas. Se ubican en los mejores y más reconocidos centros turísticos mundiales.

Se encuentran ubicados fuera de áreas metropolitanas, e incluyen a todo un complejo de instalaciones recreativas que constituyen el atractivo de esa área vacacional. Usualmente, el turista encuentra todo lo necesario para satisfacer sus necesidades y no requiere salir del lugar.

✓ Hotel residencial

Para personas de la localidad que se hospedan temporal en el hotel. Es un tipo de establecimiento que coincide con las características de los anteriores, aunque su servicio es solicitado por personas cuya estancia será prolongada, y por tanto su capacidad económica es más amplia. Cuenta con habitación amueblada, un cuarto de baño con inodoro, lavabo, ducha y una cocina o espacio para cocinar. Se manejan tarifas especiales con base en el tiempo de permanencia del huésped. Reciben también adultos mayores o pacientes en recuperación.

✓ *Apart hotel*

Es un establecimiento de hospedaje que tiene la estructura de un hotel, pero tiene apartamentos en lugar de habitaciones. Especialmente destinados para ejecutivos o turistas de mediano poder adquisitivo. Todas sus habitaciones disponen de cocina y/o cocineta y salón comedor. Cuenta con TV satelital y otros servicios básicos.

✓ Hotel Boutique

Otra de las nuevas tipologías hoteleras que comenzaron a surgir en los últimos años y que se ha expandido rápidamente alrededor del mundo son los hoteles boutique.

Según Adela Puij (2006) este tipo de hoteles son espacios destinados a un determinado tipo de turistas, con ambientes sofisticados y un diseño que se destaca. Debido a su tamaño y cantidad de habitaciones (menos de 50) el trato hacia los clientes es personalizado.



Un hotel boutique “es un establecimiento de alojamiento, de pequeño a mediano tamaño, caracterizado por su diseño arquitectónico, decoración diferencial así como en la personalización de sus servicios” (Diccionario de Turismo, hotelería y transporte (2010).

Recientemente muchas cadenas hoteleras tienen entre sus asociados alguno hotel de este tipo, algunos incluyen SPA, otros incluyen servicio de personal *shopper* o son temáticos.

Por lo exclusivo de sus servicios muchos ejecutivos de negocios los prefieren sobre los demás. Generalmente se encuentran ubicados en las grandes ciudades.

✓ **Hotel y centro de reuniones:**

Para convenciones, pueden ubicarse en centros urbanos o vacacionales.

- Amplia especialización en reuniones empresariales, sociales y grupales.
- Cuentan con instalaciones para todo tipo de eventos.
- El departamento de alimentos y bebidas cuenta con especialistas en eventos y banquetes.

✓ **Hotel Casino**

Hoteles de lujo que dentro de sus instalaciones se encuentran salones destinados a juegos de azar, del que obtienen gran parte de sus ingresos. Son hoteles lujosos que cuentan con todos los servicios, dirigido a un segmento específico del mercado: personas de gran solvencia económica. Ofrecen todo tipo de entretenimiento y espectáculos de primer nivel. Se ubican en los principales centros turísticos a nivel mundial.

✓ **Hotel Aeropuerto**

Con el crecimiento de las líneas aéreas y la transportación masiva, surgió otra necesidad. En virtud de que los aeropuertos se encuentran en las orillas de las ciudades, los turistas tienen que recorrer varios kilómetros para llegar a él, y aquellos que van a ser alguna conexión al día siguiente por temor a llegar tarde se ven en la necesidad de quedarse en el aeropuerto. Por lo que surgió la idea de construir hoteles cercanos a los aeropuertos, de tal manera que le permitiera al turista descansar mientras aborda su vuelo. Su ubicación es próxima al aeropuerto. Sus tarifas son menores a las de hoteles metropolitanos. Brindan transporte gratuito, hacia y desde el aeropuerto. Establecen convenios con compañías aéreas para el alojamiento de su personal y pasajeros (en caso de vuelos cancelados o demorados).



✓ **Hotel Spa**

Son hoteles que se especializan en el acondicionamiento físico de los huéspedes. Sus principales servicios además del de alojamiento es ofrecer procedimientos para control de peso, régimen de ejercicios, masajes y embellecimiento corporal. Disponen de amplias instalaciones para la práctica de deportes. Algunos hoteles spa son famosos a nivel mundial por su oferta de tratamientos estéticos únicos.

✓ **Motel**

Se le llama motel a los establecimientos situados fuera de los núcleos urbanos y a las orillas de las carreteras, en donde se facilita el alojamiento para los turistas que viajan en automóvil y/o que quieren descansar por un periodo menor a 24 horas, son de fácil acceso y visualización. Son habitaciones con entradas independientes y con garajes o cobertizos para automóviles, contiguos a ellas. Las habitaciones están distribuidas por todo el terreno y cuentan con una recepción, un restaurante-bar, en ocasiones piscina y tiendas o supermercados, etc.

Características:

✓ **Motor Hoteles**

La estructura y servicios son similares a un hotel, pero con la modalidad de poseer un área de estacionamiento para automóviles en el sótano o pisos construidos exprofeso. Se localiza en los centros urbanos importantes.

✓ **Hostales**

Pequeños establecimientos hoteleros, ubicados en pequeñas ciudades, que ofrecen excelente servicio de comida (nacional y regional). Su administración es familiar. Se ofrecen tarifas reducidas. Se ubican, por lo general, en pequeños poblados o zonas de atractivos turísticos. En algunos países son construcciones de alto valor cultural e histórico.

✓ **Hosterías**

Se ubican en zonas consideradas de atractivos turísticos. Son alojamientos vacacionales de bajo costo que generalmente utilizan los jóvenes, quienes comparten hasta 8 personas la misma habitación. Su construcción es tipo horizontal, por lo general no superan los tres o cuatro pisos de altura. Disponen en amplios jardines y zonas verdes de esparcimiento. Dentro de su personal se destacan los animadores y la gran cantidad de actividades que organizan para adultos, jóvenes y niños.



✓ **Posadas**

Se ubican generalmente en pequeños poblados. Sus servicios son reducidos, al igual que las tarifas ofrecidas. En algunos países (por ejemplo, España) se ubican en zonas suburbanas y rurales, ofreciendo alojamiento, gastronomía típica y artesanal. Regularmente son construcciones rústicas. Es un negocio familiar que ofrece alojamiento y alimentación.

✓ **Alojamientos “cama y desayuno” (Bed & Breakfast Inn):**

Se ubican en ciudades con alta demanda de alojamiento. Cuentan con pocas habitaciones. Además de la habitación se le ofrece al huésped un desayuno casero. Son administrados y atendidos por sus dueños. Se destacan por su atención personalizada.

✓ **Otros establecimientos de hospedaje**

También se han desarrollado otros establecimientos de tipo hotelero con características diferentes a las de los hoteles tradicionales.

Castillos

Asociados siempre con la realeza; hoy en día muchas de estas construcciones han abierto sus puertas ofreciendo sus instalaciones a la par de un hotel de lujo. Sus excéntricos clientes pagan grandes cantidades de dinero por la utilización total o parcial de estos recintos, que esconden siglos de historia en sus habitaciones y dependencias.

Hoteles Colmena

Se fundaron en países asiáticos de altísima densidad poblacional, como una forma de alojamiento alternativo, especialmente para pasajeros de tren o avión, situándose dentro o próximos a las terminales correspondientes. Por su forma y diminuto tamaño les otorga este nombre.

Estancias turísticas

Son establecimientos agropecuarios que han adaptado sus lujosas residencias para convertirse en lugares de alojamiento con todas las comodidades y servicios, brindan al huésped la posibilidad de conocer y participar en sus actividades de campo. Actualmente son muy comunes en países como Uruguay y Argentina, recibiendo clientes de todo el mundo.



1.2.2. Establecimientos extrahoteleros

Se le llama servicios extrahoteleros a todos aquellos establecimientos que brindan el servicio de alojamiento no especializado, que requieren de muy poco personal para ser atendido y que cuentan con servicios básicos. Entre estos se encuentran los siguientes:

Paradores para casas rodantes, campamentos o campings

Son espacios de terreno debidamente delimitado, dotado y acondicionado para su ocupación temporal, destinados principalmente para casas de campaña o casas rodantes, caravanas y otros elementos similares fácilmente transportables, con fines vacacionales o turísticos. En la mayoría se cuenta con baños comunes, luz eléctrica y servicios limitados de alimentos y bebidas.

Paradores

Establecimientos que cuentan con un pequeño número de habitaciones, instalados en construcciones antiguas o restauradas, con servicio de comidas regionales, comunes en países como España.

Refugios

Establecidos en zonas apartadas, sobre todo en regiones montañosas, que brindan también alimentos y bebidas. Su ubicación es diversa, playa, montañas, lugares donde se practica la caza, alpinismo, etcétera.

Bungalows

Casa pequeña de una sola planta que se suele construir en parajes destinados al descanso. Unidades semejantes a los departamentos, ya que se rentan amueblados y con cocineta, sólo que tienen independencia entre sí. Se localizan en carreteras o playas. Abundan en zonas vacacionales y poseen edificios centrales para la administración, restaurante, mercado, salas de recreación, entre otros.

Cabañas

Es una vivienda típica en un área rural, o semirural, de construcción rústica. Estas unidades suelen localizarse cerca de lagos, playas o bosques y se rentan amuebladas y con cocinetas. Son similares a los *bungalows*, pero las construcciones son siempre de madera. Su mobiliario y equipamiento son básicos y también rústicos.



Casas de huéspedes o pensiones

Brindan alojamiento a visitantes cuya capacidad económica es limitada, estudiantes nacionales o extranjeros son los más asiduos a este tipo de establecimientos. Su alquiler es por día, semana o mes. Ofrecen servicios de alimentación y lavado de ropa. Como es de suponer, los precios son bajos y algunos usan el sistema de autoservicio.

Departamentos

Son unidades amuebladas que prestan servicio de alojamiento. Cuentan con todas las instalaciones típicas de un departamento. Se rentan generalmente por semana, por quincena o mes.

Albergues

Establecimientos de hospedaje económico destinado a jóvenes, brindan habitaciones compartidas, y a veces algún servicio de alimentos. Por lo general pertenecen a alguna asociación civil o educativa o al Estado; sus precios son accesibles a este tipo de turista.

Casa pensión

Son establecimientos de baja categoría turística, ofrecen habitaciones individuales y/ o compartidas, con o sin baño privado. Rara vez brindan servicios de alimentos y bebidas.

Marinas

Instalaciones ubicadas en áreas cercanas al mar, sirven para proveer de servicios generales a los propietarios de yates y embarcaciones, asimismo proporcionan alojamiento a éstos durante alguna escala de su travesía marítima.

Boteles

Son embarcaciones ancladas en puerto (cruceros), que ofrecen camarotes como habitaciones. Son comunes en Holanda y otros países de Europa, se destacan como una forma de hospedaje alternativo y económico.

Club Crucero

Es un sistema de alojamiento en condominio ubicado dentro de un crucero, en el que los miembros del club pueden disponer de sus respectivos camarotes en el barco durante el tiempo que dure la membresía. Actualmente, algunas embarcaciones operan sólo como cruceros, en donde un turista particular paga el hospedaje y transporte para hacer uso de los camarotes y servicios adicionales que incluye, sin tener que ser copropietario.



Condominios de tiempo compartido

El condominio en tiempo Compartido es el pago adelantado del hospedaje que realiza un turista a futuro en algún hotel o condominio turístico, esto es, por un precio fijo descontado y una cuota anual de mantenimiento, se adquiere el uso o goce de un periodo vacacional al año en el lugar, para ser disfrutado durante un determinado número de años, en una unidad con capacidad entre dos a diez personas.

Actividad 1. Tipos de establecimientos de hospedaje

El propósito de esta primera actividad es que identifiques las características de los tipos de establecimiento de hospedaje, a partir de una investigación previa. Para ello:

1. **Ubica e investiga** las características generales de los servicios de dos establecimientos, tanto hoteleros como extrahoteleros.
2. **Elabora** un reporte a partir de los lineamientos establecidos por tu Docente en línea.
3. Al finalizar, **guarda** tu archivo con la nomenclatura ASA1_U1_A1_XXYZ y **comparte** tu documento en la *base de datos*. Agrega una descripción en donde reflexiones sobre lo siguiente:

¿Qué acontecimientos históricos de la hotelería influyeron en las características de los establecimientos de alojamiento y en el tipo de servicio que se está ofreciendo actualmente?

4. Posteriormente **lee** las aportaciones de tus compañeros(as) y coméntalas para enriquecer sus trabajos.

Espera la retroalimentación de tu Docente en línea y atiende sus solicitudes.

***Se** respetuoso con las ideas de tus compañeros(as).



1.3. Clasificación de los establecimientos de hospedaje de tipo hotelero

En la industria hotelera los establecimientos se clasifican de acuerdo con distintos criterios considerando las características particulares de cada hotel.

En este tema revisarás que las categorías que son empleadas generalmente en distintos países, y refieren al mercado al que está dirigido, el tipo de administración que tiene, el lugar en el que se encuentra ubicado, la cantidad y calidad de los servicios proporcionados y el tiempo en que los prestan.

1.3.1. Por su temporalidad

La temporalidad es una característica predominante de la hotelería y es entendida como las distintas épocas del año en la que se concentra una gran demanda de turistas en un lugar o en la que disminuye la afluencia de éstos por no existir un periodo vacacional. Se clasifican en:

- **Permanentes:** Son aquellos que permanecen abiertos durante todo el año.
- **De estación:** Estos sólo operan exclusivamente en determinadas épocas del año, especialmente en lo que se conoce como temporada alta, que es aquella época que comprenden los distintos periodos vacacionales del año y el hotel tiene permitido subir sus tarifas.

Los establecimientos permanentes generalmente cumplen con todos los servicios ya que laboran todo el año, a diferencia de los de estación que dada sus características tienen servicios muy básicos y son hoteles de tamaño generalmente pequeño.

1.3.2. Por su ubicación

Como ya se vio con anterioridad, los hoteles pueden estar ubicados en el centro de la ciudad, en las orillas de las carreteras, cerca de los aeropuertos, cerca de un atractivo turístico, etc., esto atendiendo a las necesidades del turista que viaja a un determinado destino.

Considerando entonces la ubicación de los hoteles, estos se clasifican en:

Hoteles metropolitanos o de ciudad:

Se ubica dentro de las ciudades, en zonas urbanas y cerca de lugares de diversión como teatros, cines, sitios históricos, etc.



Hoteles en zonas turísticas:

Que comprenden los hoteles de playa, hoteles de montaña, hoteles de zonas termales, hoteles en lugares históricos, etc.

Hoteles en otros lugares:

Hoteles aeropuerto, marinas, moteles y motor-hoteles, entre otros.

1.3.3. Por su tamaño

Considerando la cantidad de instalaciones y servicios que cuenta, así como el tipo de administración que tiene un establecimiento hotelero, se puede clasificar en:

Hotel pequeño

Dispone de hasta 50 habitaciones, en general es un negocio familiar, cuya administración recae en el dueño y su familia y su contabilidad es llevada por una empresa externa, su personal es reducido y depende de la categoría y de los servicios.

Hotel mediano

En general, dispone entre 150 y 300 habitaciones, su administración recae en gerentes profesionales, cuya cantidad depende de la organización del mismo.

Dependiendo de la categoría y del volumen de las operaciones que se llevan a cabo es la cantidad del personal, la organización prevé la creación de departamentos en los que se agrupan las funciones específicas.

Hotel grande

Cuenta con entre 300 y 600 habitaciones, cuando excede las 600 habitaciones se considera un hotel muy grande. Su administración es especializada y funcional, jerarquizada de tal manera que se puedan atender todas las áreas del hotel de manera óptima. La cantidad y calidad de los servicios que proporciona es muy buena, incluyen una serie de servicios complementarios y de diversión y esparcimiento con el fin de que el turista encuentre todo lo que necesita concentrado en el hotel y ya no tenga que salir del él.



1.3.4. Por su categorización

Por la calidad de los servicios que ofrecen, algunos países establecen las siguientes clasificaciones de hoteles.

Sistema de clasificación por estrellas

A solicitud de la Dirección General de Mejora Regulatoria, a través del Fondo Sectorial CONACYT-SECTUR para la Investigación, el Desarrollo y la Innovación Tecnológica en Turismo, la Secretaría de Turismo (SECTUR) y el Centro de Estudios Superiores en Turismo (CESTUR) publicaron en 2011 una convocatoria para desarrollar un nuevo Sistema de Clasificación Hotelera Mexicano (SCH) y dotar así al sector de una herramienta de medición sólida que permita no sólo indicar la *cantidad* de alojamiento disponible sino también las *cualidades* del mismo. Este sistema de clasificación hotelera está vigente y se basa en la asignación de estrellas.

El Sistema de Clasificación Hotelera “es el conjunto de instrumentos, métodos, procedimientos y herramientas informáticas desarrollado a petición de la Secretaría de Turismo para medir, de manera estandarizada, confiable y objetiva, las variables relacionadas con la categoría de los establecimientos hoteleros del país, así como la experiencia de intermediarios de viaje y turistas”.

“Opera a través de la interacción de nueve diferentes entidades, representadas por la oferta, la demanda y los agentes mediadores de la industria. La Secretaría de Turismo, como principal agente mediador, establece un instrumento y proceso de clasificación único que responden conjuntamente a los intereses de los turistas y las propuestas de alojamiento del sector” (SECTUR, 2011).

Servicios de alojamiento 1

Unidad 1. Contextualización de los servicios de alojamiento hotelero



Cuadro tomado del Sistema de clasificación hotelera

Estrella	Cualidades del Hotel
	Sólo ofrece lo indispensable, alojamiento y en ocasiones servicio de alimentos.
	Ofrece infraestructura y servicios básicos, alojamiento, alimentación, estacionamiento y en algunas ocasiones alimentos.
	Ofrece instalaciones adecuadas, servicios completos y estandarizados sin grandes lujos.
	Ofrece instalaciones de lujo y servicio superior.
	Ofrece instalaciones y servicios excepcionales.

Tomado de SECTUR (2011).

De acuerdo con Jorge Dahda (2003), al investigar procedimientos universalizados de catalogación hotelera, nos percatamos de que no todos los países cuentan con uno como tal a escala nacional. Varios de ellos no cuentan con lineamientos homogéneos en todas sus regiones, departamentos, estados o provincias, etc. pues sus opiniones en este renglón son muy variadas entre sí.

El método de clasificación fundamentado en estrellas fue adoptado paulatinamente en naciones como Francia, España, Italia, Suiza, México y Colombia.

Hasta principios de 1970, España catalogaba sus establecimientos de hospedaje en Lujo, 1ª. A, 2ª.B y 3ª. Posteriormente, se aprobó la disposición por estrellas.

En Italia, a partir de enero de 1937, una guía oficial los dividía en Lujo (L) y en cuatro rangos marcados cada uno por números romanos: I, II, III, IV. Luego, la valoración a exhibirse dentro y fuera del negocio sería: Lujo, primera, Segunda, Tercera y Cuarta categorías, ligadas a 5, 4,3 ,2 y 1 estrellas, respectivamente.

A partir de 1º. De Mayo de 1994 las normas aplicables a la clasificación de hoteles entraron en vigor, consignadas definitivamente en el Diario Oficial del 8 de noviembre de 1996, y su cumplimiento es vigilado por la CONCANACO con apoyo del Instituto Mexicano de Normalización Turística.

Servicios de alojamiento 1

Unidad 1. Contextualización de los servicios de alojamiento hotelero



En la elaboración de la Norma Mexicana colaboraron las siguientes organizaciones:

- Asociación de Hoteles y Moteles en la Ciudad de México, A.C.
- Asociación Mexicana de Desarrolladores Turísticos, A.C
- Asociación Mexicana de Agencias de Viajes, A.C.
- Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y turismo.
- Confederación de Cámaras Nacionales de comercio, Servicios y Turismo.
- Comité Nacional de Capacitación, Adiestramiento y Productividad de la Hotelería.
- Escuela Superior de Turismo del Instituto Politécnico Nacional.
- Federación de Asociaciones de Hoteles de la República Mexicana, A.C.
- Hoteles Holiday Inn, S.A.
- Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C.
- Procuraduría Federal del Consumidor.
- Secretaría de Turismo.

En México, organismos como la Secretaría de Comercio y Fomento industrial y la Dirección General de Normas son los encargados de regular la normatividad respecto a la calidad de los servicios que se ofrecen en la industria del hospedaje y se auxilian de organismos certificadores (organismos no lucrativos, independientes, libres de conflicto e intereses para actuar como verdadera tercera parte en las tareas de certificación y verificación) como son: el Instituto Mexicano de Normatividad y Certificación y Calidad Mexicana Certificada A.C. (CALMECAC), entre otros.

Calidad Mexicana Certificada **CALMECAC**, es el primer organismo nacional de certificación acreditado por la Secretaría de Comercio y fomento industrial y por la Secretaría de Turismo para certificar sistemas de calidad y personal, conforme a las normas internacionales (*International Standard Organization*) ISO 9000/NMX-CC y para verificar normas NOM-TUR (Normas Oficiales Mexicanas).

Establecimientos de 5 y 6 estrellas o Gran Turismo

Establecimientos de 4 y 3 estrellas

Establecimientos de 2 y 1 estrellas

Norma Mexicana	Certificación	Requisitos
NMX-TT-005-1996-IMNC	Certificado de Calidad Turística Comercial	Una estrella- 90% Dos estrellas-100%
NMX-TT-006-1996-INMC	Certificado de Calidad turística de Primera Clase	Tres estrellas- 90% Cuatro estrellas-100%
NMX-TT-007-1996-INMC	Certificado de Calidad turística de Lujo-Gran Turismo	Cinco estrellas- 90% Gran Turismo- 100%

Tomado de INMC (2008).



Sistema de Diamantes

Uno de los organismos más prestigiados de Norteamérica es la *American Automobile Assotiation* (AAA), la cual, ha establecido el sistema de clasificación de Diamantes para categorizar a los establecimientos de hospedaje. Dicho programa se basa en la verificación del proceso, lujo y servicios que ofrecen los hoteles. Con base en estos criterios se les asignan de uno a cinco diamantes.

La Secretaría de Turismo, el Consejo Nacional Empresarial Turístico, la Asociación Mexicana de Cadenas de Hoteles, la Asociación Mexicana de hoteles y Moteles y Calidad Mexicana Certificada, han venido impulsando un modelo para la certificación de calidades de hospedaje denominado Star's & Diamond's. Dicho modelo aún no ha sido implantado del todo en nuestro país.

A la certificación por estrellas competen: el tipo, el número y las particularidades del mobiliario, el equipo, las instalaciones y los suministros. En lo referente a la asignación de diamantes: los niveles de servicios disponibles, la limpieza y conservación de los materiales de recubrimiento en pisos, muros y plafones, tanto como las de mobiliario y los elementos decorativos; amén de la disponibilidad, la aplicación y el cumplimiento de patrones y procedimientos administrativos y de operación, de la observancia de normas y reglamentos técnicos relativos al turismo y del compromiso con la veracidad en la promoción, publicidad y comercialización de los establecimientos de hospedaje.

En algunas ocasiones el número de estrellas otorgadas a una hospedería no ha de coincidir forzosamente con el de diamantes. Por ejemplo, un hotel pequeño en instalaciones, con una calidad inmejorable en lo concerniente a servicios, a su personal y soporte administrativo, podría ser distinguido con una estrella y cinco diamantes. En cambio un gran hotel provisto de todo género de instalaciones, aunque con los requisitos mínimos indispensables en cuanto a sus servicios, personal y soporte administrativo, obtendría una calificación de cinco estrellas y sólo un diamante.

Un diamante

Alcanza los requisitos mínimos de AAA para ser recomendado.

Dos diamantes

Excede requisitos mínimos de AAA en algún aspecto físico y/o de operación.

Tres diamantes

Excede significativamente los requerimientos de la AAA en muchas de las categorías físicas y operacionales. Ofrece instalaciones muy cómodas y atractivas.



Cuatro diamantes

Excepcional, excede significativamente la mayoría de las actividades físicas y operacionales, ofrece instalaciones lujosas, así como beneficios adicionales. Los gerentes, su personal, el personal de limpieza y de mantenimiento califican muy arriba del promedio normal.

Cinco diamantes

De excelencia reconocida, otorgado sólo a aquellos establecimientos extraordinarios que son ampliamente conocidos por una marcada superioridad en sus instalaciones, servicios y su ambiente en general.

1.3.5. Por el tipo de administración

Con base en el tipo de administración que tienen los hoteles, estos se clasifican en:

- ✓ Independientes: son establecimientos que no tienen relación con otros hoteles, generalmente son administrados por un sólo propietario o una familia.
- ✓ Cadena: Según Luis Dimuro (2012), define una cadena como el grupo de tres o más hoteles que tienen en común su operación y /o marca que los identifica. Son varias unidades que pertenecen o están afiliadas a una sola empresa que establece los estándares de calidad que se deben seguir en cada uno de los establecimientos que lo componen.
- ✓ Franquicia: Cuando las propiedades tienen mismo nombre y diseño, pero pertenecen a distintos dueños son administrados por diferentes operadores. La franquicia es la autorización que da una compañía para utilizar ideas, marcas, métodos, tecnología de la empresa en un emprendimiento a cambio de una cuota.



Otros criterios de clasificación

Por la proximidad a terminales de compañías transportadoras.

- Terminales terrestres.
- Terminales aéreas o aeropuertos. Destacan por su cercanía a aeropuertos internacionales y porque adaptan sus servicios a la clientela, sobre todo ejecutiva.
- Terminales marítimas. Fluviales o lacustres, es decir, muelles o embarcaderos.

Según la forma de comercialización:

- Venta clásica del hospedaje
- Time share (tiempo compartido)
- Clubes vacacionales.

Actividad 2. Clasificando los establecimientos de hospedaje

El propósito de esta actividad es que analices los criterios de clasificación de los establecimientos de hospedaje. Para ello:

1. **Revisa** los ejemplos (proporcionados por tu Docente en línea) de tres hoteles ya establecidos en determinada zona turística, que deberás investigar.
2. Una vez que has revisado las características de los establecimientos, **describe** cada uno de los criterios de clasificación revisados en la unidad, a partir de los requerimientos que establezca tu Docente en línea.
3. Al finalizar, **guarda** tu documento con la nomenclatura ASA1_U1_ACT2_XXYZ y **súbelo** a la sección *Tarea*.

Espera la retroalimentación de tu Docente en línea y atiende sus solicitudes.



Evidencia de aprendizaje. Oferta y demanda de los hoteles

Como parte de tu evidencia de aprendizaje, el propósito de esta actividad es que describas cuál es la oferta y demanda de determinado establecimiento hotelero. Para ello:

1. **Efectúa** una investigación en las instalaciones de un hotel, a partir de las indicaciones y recomendaciones de tu Docente en línea.
2. Una vez que has efectuado tu evidencia, **guarda** tu actividad con la siguiente nomenclatura: ASA1_U1_EA_XXYZ y **súbela** al *Portafolio de Evidencias*.

Revisa la *Rúbrica de evaluación* para conocer detalladamente los criterios que deberás considerar para efectuar la evidencia de esta unidad.

Autorreflexión

Al **terminar** la *Evidencia de aprendizaje* es muy importante que **elabores** tu autorreflexión. **Ingresa** al foro *Preguntas de autorreflexión* y a partir de las preguntas presentadas por tu Docente en línea, **elabora** tu ejercicio y **súbelo** a la sección *Autorreflexiones*.



Cierre

Como te pudiste dar cuenta, los hoteles y empresas que brindan servicios de alojamiento son una parte esencial en el sistema turístico, ya que todo turista, el cual debe pernoctar cuando menos 1 noche, requiere de estos servicios durante su viaje, al contar con empresas de hospedaje propiciamos que la región sea atractiva para los turistas, por lo que muchos gobiernos están ofreciendo beneficios fiscales a los inversionistas que deseen construir y administrar hoteles, ya que esto les permite generar desarrollo en la actividad turística, empleos, derrama económica para la región y entrada de divisas.

Otra cuestión que ha apoyado al desarrollo de la hotelería, es el crecimiento e innovación de la industria de la transportación. Actualmente las personas viajan con más rapidez y a precios accesibles, por lo cual los viajes nacionales e internacionales se han incrementado. El movimiento masivo y más rápido de turistas requiere que en cada ciudad que visitan haya empresas de alojamiento, como son los hoteles y que los servicios que satisfagan las necesidades de los viajeros, esto con altos estándares de calidad, eficiencia y eficacia, por esta razón los administradores hoteleros debemos prepararnos para ofrecer a este creciente mercado la satisfacción de sus requerimientos de manera profesional y responsable, recuerda que en los hoteles, empresas de servicios, la clave del éxito es la atención personalizada que les brindamos a nuestros huéspedes, el que se lleven una excelente imagen de nuestra empresa, dará la pauta para que regresen y nos recomienden, por lo que debemos destacar por la eficiencia especialización en el servicio, altos niveles de calidad y funcionalidad, esto para lograr el reconocimiento y posicionar a nuestras empresas hoteleras en el mercado turístico.

Para saber más

Con el fin de reforzar la información y conceptos estudiados en los temas de esta unidad, se te recomienda consultar las siguientes fuentes electrónicas:

- http://ictur.sectur.gob.mx/pdf/estudioseinvestigacion/sintesisprincipalesestudios/CLASIFICACION_HOTELERA2012v15paraimpresion.pdf
- <http://www.calmecac.com.mx/>



Fuentes de consulta

- Acerenza, M. (2009) *Administración del turismo, conceptualización y organización*. México: Trillas.
- Báez, S. (2008). *Hotelería*. México: Grupo Editorial Patria.
- Barragán, L. (2002). *Hotelería*. México: Instituto Politécnico Nacional.
- Comblence, L. (1984). *Técnica hotelera*. México: CECSA.
- De la Torre, F. (2009). *Introducción al turismo*. México: FCE.
- De la Torre, O. (2009). *Turismo: fenómeno social*. México: FCE.
- Gallego, J. (2002). *Gestión de hoteles, una nueva visión*. España: Paraninfo.
- Gray, W. (2009). *Hoteles y moteles. Administración y funcionamiento*. México: Trillas.
- Lattin, G. (2009). *Administración moderna de hoteles y moteles*. México: Trillas.
- Ramírez, M. (2002). *Teoría general de turismo*. México: Diana.
- Ramos, F. (1990). *Organización en hoteles 1*. México: CECSA.
- Ramos, F. y Barrera, M. (2006). *Operación de hoteles 1: división cuartos*. México: Trillas
- Wallingre, M. (2010). *Diccionario de turismo, hotelería y transporte*. El Salvador: Universidad del Salvador.

Fuentes electrónicas

- SECTUR. (s. f.). Recuperado de http://ictur.sectur.gob.mx/pdf/estudioseinvestigacion/estudiosfondosectorial/analisismejorespracticas/2012_FSIDITT_ClasificacionHotelera_FactorDelta_VersionCorta.pdf
- UDLAP. (s. f.). Recuperado de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/rios_o_mb/capitulo2.pdf
- UDLAP. (s. f.). Recuperado de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/moreno_v_y/capitulo2.pdf
- Universidad de Palermo. (s. f.). Recuperado de http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/proyectograduacion/archivos/146.pdf

MANUAL

SERVICIO DE HABITACIONES

SERVICIOS DE HOTELERIA



PROFESOR: MAURICIO CHAVEZ.

Introducción:

Este manual ha sido creado como texto guía para estudiantes que no tienen acceso a internet, y así mismo realizar una continuidad de los objetivos de aprendizajes del módulo de Servicios de Habitaciones y Atención al cliente en la especialidad de Servicios de Hotelería.

Se inicia con identificar los diferentes tipos de alojamiento turístico, en donde podrás desarrollar profesionalmente. Se le ha dado un fuerte énfasis en la Higiene y presentación personal que deben cumplir como exigencias básicas.

Es importante establecer que el trabajo en equipo es fundamental debido ya que se realizan diversas tareas en forma individual que en su conjunto forman parte de un todo, es decir, cada tarea a realizar forma parte integral de un mismo objetivo; tener una habitación a tiempo para su asignación y así, brindar al cliente un servicio de calidad donde él se sienta acogido y bien atendido en un ambiente grato para disfrutar su estadía.

Es responsabilidad de todo el equipo de trabajo lograr este objetivo, cada integrante es importante en el departamento de habitaciones y las buenas relaciones interpersonales son fundamentales a la hora de trabajar en este rubro. Es importante considerar que cada persona que realiza las tareas propias del oficio ha de tener **amor por su trabajo**.

La modalidad de trabajo en este módulo de servicios de habitaciones serán las siguientes:

- Desarrolla en tu cuaderno todas las actividades que aparecen al término de cada tema.
- Para consultas puedes escribir al correo: tercerohoteleria2021@gmail.com
en horarios de lunes a viernes de **08:30 am hasta 17:00 pm**.
- El tiempo para desarrollar cada una de la actividad de aprendizaje será cada dos semanas.
- Cada actividad desarrollada correctamente tendrá un puntaje máximo de 5 puntos. Los que se sumarán en una pauta de observación semestralmente.
- Los insumos audiovisuales que se generen , tendrán asignado 10 horas cada uno , las cuales podrán ser acumuladas para su práctica profesional on line.
- El reenvío de actividad de aprendizaje será enviarla vía mail en formato Word.
- Para el apoyo de las actividades de aprendizajes, Docente facilitará diferentes recursos, como bibliografía, videos tutoriales, ppt, charlas.
- Se realizarán video llamadas a cada uno de los estudiantes para explicar y retroalimentar los contenidos.

TEMARIO DE ACTIVIDADES DE APRENDIZAJES:

- I.- Alojamiento Turístico. Actividad 1
- II.- Tipos de Habitaciones. Actividad 2
- III.- Áreas comunes de un Hotel. Actividad 3
- IV.- Equipos, Útiles de aseo y carro de aseo. Actividad 4
- V.- Limpieza de Habitaciones. Actividad 5
- VI.- Elementos de habitaciones. Actividad 6
- VII.- Alfombras, cortinas y blancos.
Actividad 7
- VIII.- Higiene, Seguridad y Prevención de Riesgos. Actividad 8
- IX.- La Camarera (o) y Tipos de clientes. Actividad 9

ANEXOS:

- 1.- Técnicas de RCP
- 2.- Terminología Turística.

TIPOS DE ALOJAMIENTOS TURISTICOS:

Alojamiento turístico

Establecimiento en que se provee el servicio de alojamiento por un período no menor a una pernoctación; que mantengan como procedimiento permanente, un sistema de registro de ingreso y egreso, con la identificación del huésped; permitan el libre acceso y circulación de los huéspedes a los lugares de uso común y estén habilitados para recibir huéspedes en forma individual o colectiva, con fines recreativos, deportivos, de salud, de estudios, de gestiones de negocios, familiares, religiosos, vacacionales u otras manifestaciones turísticas

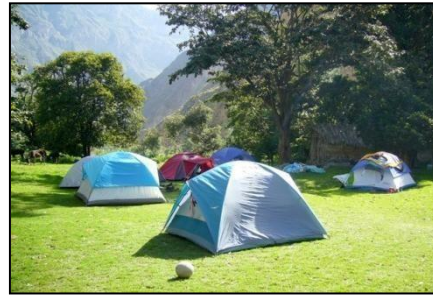
(SERNATUR, 2003)

Establecimientos de Alojamiento Turístico

- Albergue, Refugio u Hostel: alojamiento preferentemente en habitaciones semi privadas o comunes, al igual que sus baños.
- Alojamiento Familiar o Bed & Breakfast: vivienda y dependencias anexas, en la cual sus residentes permanentes prestan el servicio de alojamiento y desayuno a turistas.
- Apart-Hotel: alojamiento mayoritariamente en departamentos y otro tipo de unidades habitacionales en menor cantidad.



- **Camping:** alojamiento en un terreno debidamente delimitado, ubicado en un entorno natural, asignándole un sitio a personas que hacen vida al aire libre y que utilicen carpas, casa rodante u otras instalaciones similares para pernoctar.



- **Lodge:** alojamiento en habitacionales privadas, ubicado en áreas rurales cuyo principal propósito es servir de enclave para realizar excursiones asociadas con su entorno natural, tales como pesca, observación de flora, fauna y similares.



- **Complejo turístico o Resort:** ofrece actividades recreativas y de descanso al aire libre y/o en espacios, recintos o áreas asociados a su entorno natural, y que por lo tanto posee un número significativo de instalaciones, equipamiento.



- **Departamento:** alojamiento turístico destinado a brindar facilidades de alojamiento y permanencia, y que cuenta como mínimo con las siguientes áreas: dormitorio, sala de estar, cocina, comedor y baño.



- Hacienda o Estancia: Alojamiento ubicado en entornos naturales o rurales con explotación agrícola, ganadera, forestal o agroindustrial, proveen servicios turísticos de alimentación y recreación relacionados con las actividades productivas propias del predio.



- Hospedaje Rural: vivienda en la cual sus residentes proveen los servicios de alojamiento turísticos, alimentación y actividades relacionadas con el medio rural, especialmente con las labores productivas propias del grupo familiar anfitrión y que constituyen un elemento de interés para los huéspedes.



- Hostal: servicio de alojamiento en habitaciones privadas y que pueden ofrecer además servicios de alimentación.



- Hostería: provee servicio de alimentación en un restaurante, además de alojamiento turístico en habitaciones u otro tipo de unidades habitacionales.



- Hotel: servicio de alojamiento turístico, Mayoritariamente en habitaciones y otro tipo de unidades habitacionales en menor cantidad, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo.



- Motel o Cabañas: servicio de alojamiento turístico en unidades habitacionales privadas, accesible desde el nivel de suelo mediante circulaciones públicas exteriores



Actividad I

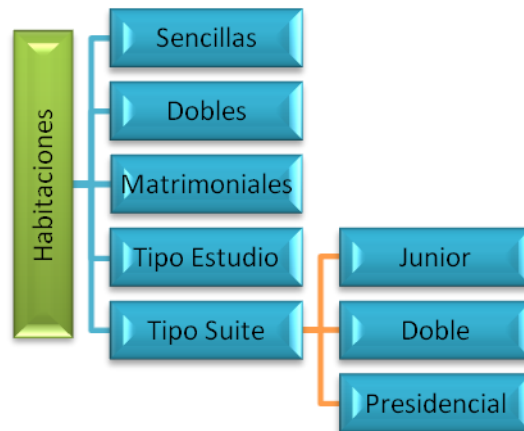
- 1.- Defina y ejemplifique Alojamiento Turístico en idioma inglés.
- 2.- Defina los siguientes conceptos en idioma inglés de alojamientos: Hotel – Apart Hotel – Motel – Residenciales – Resort – Alojamiento familiar.
- 3.- Confeccione una lista de alojamientos turísticos de la ciudad de Temuco.
- 4.- Realiza un cuadro comparativo, con los servicios que ofrece cada establecimiento, Ejemplo: valores de las habitaciones, salones de reunión, alimentación.
- 5.- Definir los siguientes conceptos:

Hotel Boutique / Guess House/ Inn/ Pop-up / Business Hotel / Poshtel/ Eco-Hotel / Capsule Hotel/ Dormis / Glamping / Bungalow.

Infografía:

https://www.youtube.com/watch?v=r_IWBhoDE_c&list=PLQTqcPulWnqF0WCCqopS2OAb3IJoljp19&index=1

Tipo de habitaciones de un hotel



HABITACIÓN SENCILLA

Este tipo de habitación presenta las siguientes características:

- ✓ Posee una cama simple o individual
- ✓ Tiene el mobiliario básico de toda habitación
- ✓ Posee cuarto de baño



HABITACIÓN DOBLE

Este tipo de habitación existe en todos los hoteles, tiene las siguientes características:

- ✓ Posee dos camas individuales
- ✓ Tiene el mobiliario básico de toda habitación
- ✓ Posee cuarto de baño.



HABITACIÓN MATRIMONIAL

Presenta las mismas características de la habitación doble, la única diferencia es que posee una cama matrimonial, que puede ser:

- ✓ Matrimonial con cama doble
- ✓ Matrimonial con cama QUEEN
- ✓ Matrimonial con cama KING



SUITE JUNIOR

Este tipo de suite consta de un dormitorio con baño y salón de estar o recibo. El dormitorio posee el mobiliario básico de toda habitación, con dos camas individuales o una matrimonial.



SUITE DOBLE

Este tipo de suite consta de dos dormitorios, uno con cama matrimonial y otro con dos camas individuales, cada dormitorio con su baño. Además tiene recibo o salón de estar con mobiliario básico, igual a las demás habitaciones.



SUITE PRESIDENCIAL

Este tipo de suite consta de varios dormitorios con sus baños, salón recibo y algunas veces posee comedor y cocina, dependiendo de la categoría del hotel. El mobiliario es muy lujoso tiene accesorios de valor y objetos de arte. Como alfombras, lámparas, floreros, cuadros.



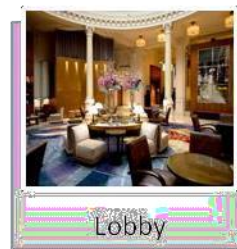
Actividad II

- 1.- Realice un resumen de cada tipo de habitaciones que aparecen en este manual.
- 2.- Realice un cuadro comparativo los elementos que conforman cada tipo de habitación.

TIPOS DE HABITACION

SENCILLA	DOBLE	MATRIMONIAL	SUITE JUNIOR	SUITE DOBLE	PRESIDENCIAL

Áreas comunes en un Hotel



Actividad III

- 1.- Según usted cuales serían las labores que debe desarrollar el personal de hotelería en cada una de estas áreas ilustradas.
- 2.- Defina cada uno de las áreas comunes de un Hotel en idioma inglés.

Infografía: <https://www.youtube.com/watch?v=puS74qhyMRA>

Equipos, maquinaria, útiles de aseo:

Carro Camarera (o)



Hay dos tipos de carro: el carro de la ropa limpia y el de la ropa sucia. Si bien el office es el cuarto de trabajo dónde se guarda todo el material que es necesario, el carro de la mucama es el auxiliar para su trabajo ya que economiza tiempo, por lo tanto, entrega mayor rapidez a la persona que lo utiliza. Éste debe estar perfectamente ordenado durante toda la jornada de trabajo.

✓ Normativa para llevar el carro

Está prohibido dejar el carro delante de las puertas de las habitaciones.

Se deja a 5 cm de la pared. Los amenities que van dentro del carro, deben llevarse tapados o escondidos para evitar que se los lleven.



Al reponer el carro de aseo hay que tener en cuenta con los siguientes materiales:

Shampoo, Acondicionador y Jabones	
Cofias	
Rollos de papel Higiénico	

<p>Papelería (Directorio de Servicio, Cartel de Privacidad, Formulario Lavandería, etc.)</p>	
<p>Productos Químicos: Multiusos (tipo Alpha o Crew de Diversey), Limpiavidrios, Gel Quitasarro (tipo Vim), Perfumina.</p>	

<p>Utensilios de Limpieza: balde, trapos (tipo 3M azul y verde), esponja verde, secador de piso, pala, plumero, escobilla para inodoro, secador de vidrios, bolsas para residuos)</p>	
<p>Reportes, Comandas de Frigo bar, Partes de Mantenimiento, etc.</p>	
<p>Ropa de baño (toallas faciales, toallas, toallones, alfompbra de baño, y batas para suites)</p>	
<p>Ropa de cama (juegos para cama twin, juegos para camas queen)</p>	

Actividad IV

- 1.- Define carro de limpieza de una mucama (o)
- 2.- ¿Cuáles son las normas de uso del carro de camarera (o)?
- 3.- ¿Cuáles son los materiales que deben existir en el carro de aseo?
- 4.- Identifica los materiales de aseo y nómbralos en idioma inglés.
- 4.- Confeccionar una cartilla informativa con los elementos de aseo que se utilizan en Las habitaciones.

LIMPIEZA DE LA HABITACIÓN

El objetivo de la limpieza de habitación es la eliminación de la suciedad y dejar la habitación preparada con estándares de calidad que el establecimiento hotelero posee de acuerdo a un protocolo.

Etapas de la limpieza de las habitaciones.

Ventilar las habitaciones	
Retirar ropa de cama y baño sucias	
Recoger y desechar los residuos, polvo, basura o cualquier otra suciedad presente en el lugar a limpiar	
Humedecer con suficiente agua potable el lugar o superficie que se va a limpiar (inodoro, lavamanos, ducha)	
Preparar la solución de detergente que se va a usar	

<p>Enjabonar la superficie por limpiar, esparciendo la solución de detergente con esponja o cepillo</p>	
<p>Restregar la superficie fuertemente con ayuda de un paño o cepillo, eliminando toda la suciedad posible</p>	
<p>Dejar la solución de detergente aplicada por un tiempo corto para que este actúe</p>	
<p>Limpiar espejos con limpia cristales</p>	
<p>Colocar una bolsa limpia en la papelera, toallas en los toalleros y los productos de higiene o amenidades</p>	
<p>Trapear el piso con desinfectante</p>	

Pasos a seguir después del aseo de habitaciones

<p>Colorar ropa de cama limpia</p>	
<p>Limpiar el polvo del mobiliario (incluidos el interior de los armarios y cajones), lámparas, zócalos, marcos de las puertas etc. Se usa un producto especial para madera o un multiusos en su defecto</p>	
<p>Limpiar ventanas y cristales con una bayeta mojada en agua bien caliente</p>	
<p>Reponer lo que falte, cerrar las ventanas y correr las cortinas</p>	

Limpiar piso, si es de madera o gres, usar una escoba o mopa y si es alfombrado, con aspiradora



Repasar mirando la correcta limpieza antes de ser supervisada



Amenities: artículos de aseo personal, a disposición de los huéspedes, en los cuartos de baño de los alojamientos turísticos



Actividad V

- 1.- ¿Cuál es la importancia del aseo de las habitaciones?**
- 2.- Enumera las etapas de limpieza de una habitación.**
- 3.- Una vez realizado el aseo de la habitación, cuáles son los pasos a seguir, Nómbralos.**
- 4.- Confeccione un esquema con los protocolos para:
Ingreso a la habitación, Aseo de la habitación, Cobertura de la cama, Revisión de la habitación e informe final.**

ELEMENTOS DE UNA HABITACION

- Mobiliario: clasificación, descripción de características y funciones, según tipo y categoría de alojamiento.

Los Hoteles se clasifican de acuerdo a los servicios que ofrecen, van desde 1 estrella (hoteles que cuenta con servicios básicos), hasta 5 estrellas (hoteles que cuentan con amplia variedad de servicios).

Ubicación y distribución del mobiliario.

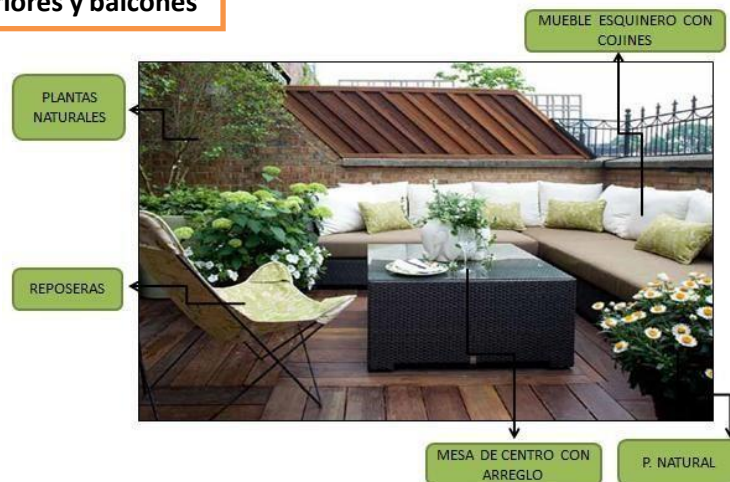
Habitación



Baño



Exteriores y balcones



Actividad VI

- 1.- Define: habitación y los elementos que la conforman utilizando idioma inglés.
- 2.- Define: un cuarto de baño y los elementos que lo conforman utilizando idioma Inglés.
- 3.- Define: balcón, su exterior y los elementos que lo conforman utilizando idioma inglés.

ALFOMBRAS, CORTINAS, SÁBANAS Y TOALLAS.



Cortinas y alfombras: En este grupo están incluidas las cortinas de baños y las de ventanas de habitaciones, y las instaladas en zonas nobles e internas.

El lavado de todas las cortinas se lleva a cabo con la periodicidad de acuerdo al programa de limpieza del hotel. Algunas cortinas, requieren un tratamiento especializado y limpieza en seco, por lo

Cual se envían a un servicio externo de lavado, lo mismo pasa con las alfombras.

LOS BLANCOS:

Sábanas: Cuando una tela para sabanas tiene más de 144 hilos por pulgada cuadrada, significa que este tipo de tela tendrá una fuerte terminación y a su vez, será mucho más suave y delicada. El recambio de ropa de cama se realiza cada vez que el huésped abandona la habitación. Cuando el huésped pernocta más de dos días, se realiza el recambio de sabanas limpias.

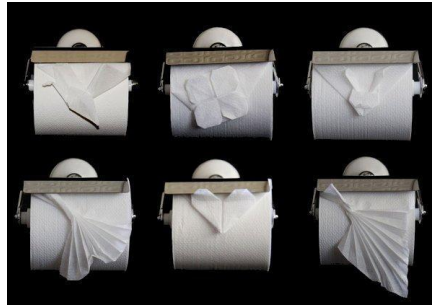
Toallas: Están fabricadas de algodón y/o poliéster, pudiendo ser una mezcla de ambos materiales o solamente con algodón al cien por ciento. Estas últimas presentan mucha más suavidad y tensión, además de no producir pelusas y no generar electricidad estática. El recambio de toallas lo determina el establecimiento y por lo general es el mismo procedimiento que el de las sabanas.

Existen diferentes tipos de toallas:

- A.- De cara 30x50 cm
- B.- Para las manos 50 x100 cm
- C.- Para la ducha 70x140 cm
- D.- Para piscina 100x150 cm
- E.- Para pies 60x60 cm
- F.- Bata de Toalla (sector piscinas o playa)



Otros elementos decorativos en la habitación.



- Limpieza y mantenimiento del mobiliario y elementos decorativos: productos utilizados, aplicaciones y técnicas.

La limpieza de textiles, tales como alfombras, moquetas, cortinas, tapicerías, etc. se realizará al menos una vez al año y siempre que presenten manchas y otros desperfectos visibles. Otros objetos como colchas, edredones, almohadas, fundas, forros, cubrecamas, mantas y protectores deberán de limpiarse en función de las características específicas.

La reparación de paredes, suelos, muebles, elementos decorativos y menaje que presenten roturas o defectos apreciables, se realiza de acuerdo a uso o tiempo de vida, utilizando los productos y útiles según tipos de superficie y respetando normas de seguridad y prevención de riesgos.



- Decoración floral: técnicas y aplicaciones sencillas.

El diseño floral o arte floral es el arte de tomar materiales florales y no florales tales como flores, plantas y/o accesorios con características decorativas especiales por sí mismos y unirlos para crear composiciones balanceadas y agradables con fin específico, por lo general la expresión de algún sentimiento o emoción o la decoración de algún espacio en especial.

Trabajos paralelos y horizontales

Se superponen hojas medicinales orientales de color marrón en su interior. Y en los mini tubos llenos de agua (casi no se aprecian) se van poniendo pequeñas flores que da color. También se pueden introducir salix de forma redondeada, un material que se seca rápidamente. En él se intercalan plantas lilas que ofrecen un contraste importante. Son trabajos que van perfectos como centros de mesa.



Trabajos realizados en la Escuela Catalana de Arte Floral

ACTIVIDAD VII

- 1.- ¿Explique el procedimiento requiere las cortinas y alfombras para su limpieza?
- 2.- ¿Cada cuánto tiempo se hace el recambio de ropa de cama?
- 3.- ¿De qué material están hechas las tollas?
- 4.- Nombre los tipos de toallas que existen según su tamaño.
- 5.- Utilice su creatividad realice un elemento decorativo con: toalla, papel higiénico y arreglo floral, toma una fotografía y lo envía al correo electrónico.

Higiene, Seguridad y prevención de riesgos en las operaciones de higiene y limpieza.



Marco legal: Ley 16.744 sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales

La Ley 16.744 Sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, dictada en 1968, introduce cambios muy importantes, pues en ella no sólo se contempla el aspecto compensatorio de la normativa anterior, sino que se preocupa de incorporar los aspectos relacionados con la prevención de riesgos. Asimismo, la Ley 16.744 nos involucra a todos: trabajadores, empresarios, organismos administradores de la ley y el Estado.

Evitar los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales es fundamental tanto para la empresa, como para el trabajador, su familia y, finalmente, el país. La Ley 16.744 promueve y exige acciones tendientes a evitar que ocurran accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

Objetivos de la Ley

- ✓ Prevenir los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales.
- ✓ Otorgar prestaciones médicas para curar o sanar al trabajador y restituirle su capacidad de trabajo.
- ✓ Rehabilitar profesionalmente al trabajador accidentado o enfermo profesional.
- ✓ Otorgar prestaciones económicas durante el período de incapacidad como compensación de las consecuencias del accidente o enfermedad profesional, incluyendo el caso de muerte.

A quién protege

- ✓ Todos los trabajadores por cuenta ajena, incluidos los servicios domésticos y aprendices.
- ✓ Los funcionarios públicos de la administración civil del Estado, municipalidades y de instituciones administrativamente descentralizadas del
- ✓ Estado.
- ✓ Los estudiantes que deban realizar labores que sean una fuente de ingreso para el hotel.

La ley cubre también los accidentes ocurridos en el trayecto directo de ida o regreso, entre la habitación y el lugar de trabajo.

RIESGOS EXISTENTES (Auxiliares de cocina, mucamas, personal de lavandería y aseo)	CONSECUENCIAS	MEDIDAS PREVENTIVAS
Contacto con líquidos de limpieza	Dermatitis de contacto	<ul style="list-style-type: none"> - Al aplicar líquidos de limpieza, para lavar loza o utensilios, se debe utilizar guantes largos de goma o similar, con el fin de aislar las manos y la piel de dichos líquidos. - Cuando se trasvasije líquidos de limpieza se debe utilizar un protector facial. - Jamás se debe trasvasiar líquidos de limpieza en envases de bebidas.

Riesgos Presentes

Caídas de mismo nivel al trasladar ropas desde y hacia las habitaciones, al circular en pasillos y tropezar con objetos fuera de lugar.

Caída de distinto nivel, al resbalar o caer desde bordes de tinas de baño, por limpiar parte superior de recubrimiento de cerámica de piezas de baño.

Contacto con elementos cortantes, al vaciar o retirar desechos en basureros dejados por clientes

Contacto con productos químicos (limpieza).

Contacto con fluidos corporales presentes en ropa de habitaciones y baño.

Golpes contra los muebles al realizar limpieza y orden en la habitación.

Sobreesfuerzos por manejo incorrecto de materiales (empujar, halar, levantar y descender carga). Aprisionamiento o encierro dentro de ascensores, por falta o falla de los sistemas de seguridad. Caídas por pisos resbaladizos, por presencia de agua, aceite, grasas, encerado en exceso, otros.



Medidas Preventivas de Control de Riesgos

Maneje con precaución los productos de limpieza, evitando el contacto con los mismos.

Utilice guantes de aseo, para evitar contacto manual con productos químicos y fluidos corporales (sangre, orina, etc.). Lávese siempre las manos después de manipularlos.

Antes de usar o aplicar un producto químico, lea cuidadosamente en las etiquetas las instrucciones dadas por el fabricante, si tiene alguna duda, consulte la ficha de seguridad





PROHIBIDO MEZCLAR

O bien recurra al supervisor para mayores indicaciones. No mezcle jamás productos de limpieza a no ser que así lo aconseje el fabricante; en ese caso se deberán respetar las instrucciones que éste proporcione. La mezcla puede producir gases peligrosos.

Al enchufar máquinas, equipos y/o artefactos eléctricos, efectúelo por medio de sus conectores y/o adaptadores, como así también, al desenchufarlos tire de los mismos y no del cable.

Al manipular cargas, cíñase a las disposiciones de manejo seguro de materiales: Aproxímese a la carga, agáchese doblando las rodillas, apoye bien los pies, levante y mantenga la carga tan próxima al cuerpo como sea posible, no gire nunca la cintura cuando cargue un peso, y recuerde que es mejor realizar esfuerzos empujando un objeto que tirando de él.

Traslade la ropa de cama en los carros diseñados para este propósito.

Al realizar limpieza de cerámicas en la parte superior de baños o cambio de cortinas de baño, utilice una escala; no improvise un apoyo. En la limpieza de baños y recintos pequeños con escasa ventilación, se deberán establecer corrientes de aire que eliminen cualquier concentración de gases o vapores del ambiente.

Evite meter las manos en papeleros, ya que en su interior pueden existir elementos cortantes y/o punzantes.

Equipamiento personal de seguridad. Prendas de protección



ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL		RIESGO A CUBRIR
	Gorro de cocinero, cofia, etc.	Químico y biológico. Virus, gérmenes, etc.
	Guantes de goma, vinilo, polietileno, PVC, anticortes, metálicos, "kevlar" térmicos, dieléctricos, etc.	Mecánico, eléctrico. Cortes en las manos por cuchillos o aristas, objetos o materiales, quemaduras.
	Delantal de tela o descarné o térmico.	Salpicaduras de líquidos o para exposición a altas temperaturas.
	Ropa de trabajo uniforme.	Riesgos mecánicos.

Criterios que definen la peligrosidad de una sustancia



TOXICIDAD: Capacidad de una sustancia de ser letal en baja concentración o de producir efectos tóxicos acumulativos, carcinogénicos, mutagénicos o teratogénicos.



PATOGENICIDAD: Capacidad de un organismo y/o agente patógeno de producir enfermedades infecciosas en seres humanos y en animales susceptibles.



RADIOACTIVIDAD: Fenómeno físico natural, mediante el cual algunas sustancias, elementos y compuestos químicos emiten radiaciones electromagnéticas o corpusculares del tipo ionizante.



INFLAMABILIDAD: Capacidad de una sustancia para iniciar la combustión provocada por la elevación local de la temperatura. Este fenómeno se transforma en combustión propiamente tal cuando se alcanza la temperatura de inflamación.



CORROSIVIDAD: Proceso de carácter químico causado por determinadas sustancias que desgastan a los sólidos o que puede producir lesiones más o menos graves a los tejidos vivos.



REACTIVIDAD¹: Potencial que tienen algunas sustancias para reaccionar químicamente liberando en forma violenta energía y/o compuestos nocivos, ya sea por combinación con otras sustancias, descomposición, detonación o polimerización.

Etiquetado para envases de productos químicos según regulaciones de la Unión Europea



Estas regulaciones no aplican a Chile, están como referencia, ya que en lugares de trabajo es común encontrar envases de productos químicos de etiquetados de esta manera

ACTIVIDAD VIII

- 1. ¿Explique número de ley sobre accidentes de trabajo y a quienes protege?**
- 2. Nombre cinco riesgos presentes que puede tener el personal de habitación.**
- 3. Nombre cinco medidas preventivas del control de riesgo.**
- 4. Copie en su cuaderno el etiquetado de envases para productos químicos.**

LA CAMARERA (O) TIPOS DE CLIENTES

Normas que debe tener la mucama:

- Estricta obligación de puntualidad y disciplina.
- Obligado comportamiento de cortesía hacia sus compañeros y superiores.
- Conocer perfectamente el R.I.H. (régimen interno del hotel)
- Responsabilidad respecto a las llaves maestras, no se pueden dejar a nadie ni abrir las habitaciones a nadie que no se conozca o pueda identificarse.
- Responsabilidad en reflejar la hoja de control fielmente

Atención al huésped

- ✓ La atención al cliente es fundamental en toda empresa de servicios. Un cliente atendido cordial y amablemente está más dispuesto a volver, a recomendar y hasta disculpar un pequeño error.
- ✓ Es fundamental conocer a la perfección los servicios que se brindan en el hotel y los distintos tipos de clientes que se acercan.
- ✓ Para lograr esa buena disposición del cliente es primordial estar continuamente atento a sus necesidades, sin por eso ser demasiado insistentes.
- ✓ La bienvenida al cliente debe ser cordial: cuando sea posible conocer el apellido del cliente se deberá utilizarlo llamando al cliente por el mismo.
- ✓ Despedir al cliente consultándole sobre el servicio que ha recibido, invitándolo a volver a disfrutar de los servicios brindados y a completar la encuesta de satisfacción.

Aspecto Personal

<p>El personal deberá llevar el uniforme completo, limpio y planchado, en perfectas condiciones. Cada empleado es responsable del estado de su uniforme.</p>	
<p>Todos los empleados deberán identificarse mediante un identificador que usarán durante toda la jornada laboral</p>	
<p>Se deberán usar zapatos (de propiedad de los empleados) perfectamente lustrados, clásicos y cerrados con taco normal, sin cordones, tanto para hombres como para mujeres.</p>	
<p>El personal deberá presentarse aseado y garantizar una higiene personal perfecta. Se permite el uso de perfumes (con moderación) y de fragancia suave.</p>	
<p>El pelo de las mujeres debe estar recogido prolijamente. NO se permite el pelo largo suelto. De ser necesario se utilizarán clips de color natural para que el cabello no caiga sobre el rostro. En el caso de los hombres el pelo debe estar corto y peinado prolijamente.</p>	
<p>No se permiten barba, bigote ni patillas. El trabajador deberá presentarse recién afeitado en su lugar de trabajo.</p>	

<p>Joyas: las únicas joyas que se aceptan durante el servicio son:</p> <p>Para los hombres: anillo de boda.</p> <p>Para las mujeres: anillo de boda u otro de diseño simple y pequeño, aros (uno por oreja y no pendientes).</p>	
<p>En ningún caso se aceptan pulseras. Los collares deben ser tapados por el uniforme.</p>	
<p>Las mujeres deben tener un maquillaje natural que resalte los rasgos faciales, en tono con la piel y sin utilizar colores fuertes. Debe dar aspecto fresco.</p>	
<p>El esmalte de las uñas debe ser transparente y opaco.</p>	

TIPOS DE CLIENETES:

Tipos de clientes según Fernández, 1997

Equivocado: Mal informado o desacertado: Se trata de aquel cliente que adquiere un producto o servicio con el que sabemos de antemano que no va a quedar satisfecho y somos capaces de anticipar una incidencia o, lo que es peor, una insatisfacción de la que nunca tendremos noticia.

Mal pagador: Se trata de clientes morosos, que prometen pagar pero nunca lo hacen.

Abusivos: Dan un perfil similar a otros que abusan, roban, presentan reclamaciones falsas o inventadas, etc. Podemos conocerlos mediante datos y conocimientos basado en la experiencia de vendedores y personas de contacto.

Con excesivos costes de atención: Se trata de clientes que, en el trato cotidiano, generan más coste de atención y servicio que rentabilidad dan.

Adictos a la promoción y ofertas: Hay clientes que solo compran el producto que están en oferta, tratamos de captarlo vía ofertas, pero terminada ésta, se va con ella o permanece inactivo hasta la siguiente.

De riesgo: "Las compañías de seguros de salud no aceptan clientes muy mayores porque cuestan más que aportan."

"Incidental" o polémico: Personas que presentan manifestaciones ostentosas de sus disgustos en voz alta delante de otros clientes dentro de la empresa.

NOTA: frente a cualquier situación con algunos de estos tipos de cliente, recuerde:

- Mantener la calma.
- Escuchar lo que el huésped quiere manifestar.
- Sea cortes en todo momento.
- Contestar de manera pacífica, sin elevar el tono de voz.
- Una disculpa. A veces lo único que hace falta para tranquilizar a un cliente insatisfecho.
- Buscar la solución rápida al huésped, en caso de que se pueda.
- Mostrar una auténtica preocupación y hacer un esfuerzo extra para que queden satisfechos, no solo impedirá que haya comentarios negativos, sino que además podrá generar algunos positivos.
- En última instancia recurrir a un supervisor.

ACTIVIDAD IX

- 1.- ¿Cuáles son las normas que debe cumplir la mucama con su trabajo?
- 2.- ¿Cómo debe ser la atención hacia el huésped?
- 3.- Nombre que se les exige a las mucamas en su aspecto personal.
- 4.- ¿En caso de estar frente a un huésped alterado como debe proceder?

ANEXO 1 TÉCNICA BÁSICAS DE RCP



Reanimación Cardio-Pulmonar RCP



REANIMACION CARDIO PULMONAR

Secuencia de Acción

```

graph TD
    SES[SES] --> SEGURIDAD[SEGURIDAD]
    SES --> ESCENA[ESCENA]
    SES --> SITUACION[SITUACION]
    SEGURIDAD --> Param[Parar a la Víctima]
    ESCENA --> Lugar[Lugar del accidente]
    SITUACION --> QueOcurrio[Que ocurrió]
  
```



REANIMACION CARDIO PULMONAR

EVALUAR ESTADO DE CONCIENCIA

```

graph LR
    A[Estímulo Verbal y sensitivo] --> B[¿señor(a) que le pasó?]
    B --> C[Si la respuesta a los estímulos es NEGATIVA]
    C --> D[Persona se encuentra INCONSCIENTE]
  
```



REANIMACION CARDIO PULMONAR

LLAME A LA AMBULANCIA

```

graph TD
    A[LLAME A LA AMBULANCIA] --> B[Llame o envíe a alguien]
    A --> C[Grite]
    A --> D[Considere ir Ud. por ayuda]
  
```

- ✓ Dirección exacta y número de víctimas (edades)
- ✓ Estado de la víctima (inconsciente, hemorragia, etc.)
- ✓ Se le brindan o no los Primeros Auxilios.
- ✓ Nombre de quien llama.
- ✓ Solicitar un DEA o DAE



REANIMACION CARDIO PULMONAR

C INICIE COMPRESIONES TORÁCICAS

30 compresiones

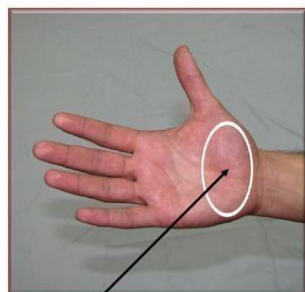
CON FRECUENCIA DE AL MENOS
100 POR MINUTO



LUGAR DE COMPRESIONES TORACICAS



LUGAR DE COMPRESIONES TORACICAS



UTILICE EL TALON
DE LA MANO

7

LUGAR DE COMPRESIONES TORACICAS



ENTRELACE LOS DEDOS Y
EVITE TOCAR LA CAJA
TORAXICA CON ESTOS



8

POSICION DEL REANIMADOR

- A UN COSTADO DE LA VICTIMA
- CODOS RECTOS
- ESPALDA RECTA
- UTILICE EL PESO DE SU CUERPO



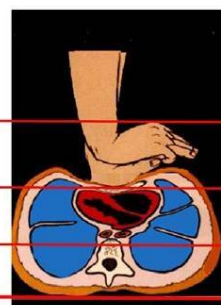
9

COMPRIMIR AL MENOS UN TERCIO DEL VOLUMEN DEL PACIENTE

1/3

2/3

3/3



10

COMPLICACIONES EN LAS COMPRESIONES

11

PREVENCION DURANTE LAS COMPRESIONES TORACICAS:

- ✓ Apoye el talón de la mano en el lugar indicado
- ✓ No despegue las manos entre compresiones
- ✓ Deprima al menos 1/3 del tórax en cada compresión (5 cm.)

12

DESPEJE LA VIA AEREA

A

Maniobra Frente Mentón
MFM



13

REALIZAR DOS INSUFLACIONES O VENTILACIONES

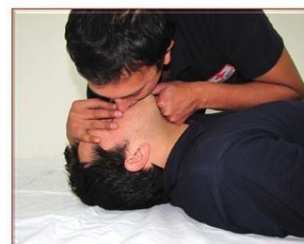
B

Insuflaciones en adultos:

boca a boca

Insuflaciones lactante:

boca a boca-nariz



14

DURANTE LAS INSUFLACIONES USTED DEBE

- Mantener vía aérea despejada (MFM)
- Abra la boca de la víctima y tape la nariz
- Selle sus labios alrededor de la boca de la víctima
- Sople suavemente por 1 segundo
- Vigile que el pecho se eleve
- Retírese y deje tiempo a la espiración

15

COMPLICACIONES EN LAS VENTILACIONES

- INSUFLACION GASTRICA
- REGURGITACION
- ASPIRACION PULMONAR

COMO PREVENIRLO:

- Sople lento y suave, deje tiempo para la espiración de la víctima. Use volúmenes adecuados de aire

16

REANIMACION CARDIO PULMONAR

CONTINUE CON CICLOS DE

30 x 2

COMPRESIONES INSUFLACIONES

CON FRECUENCIA DE AL MENOS 100 POR MINUTO

17

REANIMACION CARDIO PULMONAR

CONTINUE MANIOBRAS DE RCP HASTA:

- La víctima muestre signos de vida o se resiste a la maniobra
- Llegue ayuda capacitada
- Usted se encuentre exhausto

OBSERVACION:

SI SE RESISTE A LA MANIOBRA REALICE EVALUACION DE RESPIRACION (habla, tose o se queja)

18

POSICION DE RECUPERACION



19

SECUENCIA RCP



20

ANEXO 2

Terminología Turística Hotelera

ADJOINING ROOMS: Habitaciones una al lado de otra, normalmente petición de familias que se hospedan. No confundir con Connecting rooms o habitaciones conectadas.

ADR (AVERAGE DAILY RATE O TARIFA DIARIA PROMEDIO): Una medida de la tasa promedio pagada por habitaciones vendidas, que se calcula dividiendo los ingresos por habitación por habitaciones vendidas. (ADR = ingresos por habitación / habitaciones vendidas).

AGENCIA DE COLOCACION (OUTSOURCING): compañía dedicada a contratación de personal.

AGÜISTA: Término general con el que se designa a los usuarios de una estación termal, balneario o spa.

ALL INCLUSIVE (TODO INCLUIDO): Forma de facturación hotelera en la que el establecimiento proporciona, dentro del precio acordado y con carácter adicional al alojamiento y la pensión completa, una serie de servicios y consumiciones, en la mayoría de los casos con una gran amplitud en su utilización y consumo.

ALL SUITE: Como su nombre lo indica, hotel que está conformado totalmente por suites.

ALLOTMENT: Cantidad de habitaciones reservadas por un propósito específico o mayorista. Se hace referencia a la cantidad de cupo que tiene una agencia en un hotel.

AMENITIES O AMENIDADES: son los artículos de acogida para que el cliente utilice durante su estancia, como los productos para el aseo diario, zapatillas, bata, etc. Artículo relacionado

AMERICAN BREAKFAST: Desayuno que normalmente incluye lo mismo que el continental, más beicon, huevos (fritos, o revueltos), salchichas, cereales, postres lácteos y zumos de frutas.

AMERICAN PLAN: Pensión completa, Full Board.

AP: American Plan.

APARTAHOTEL: Acrónimo de Apartamento y hotel. Es una modalidad de hotel que se caracteriza por disponer de las instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos dentro de cada unidad del alojamiento.

ASCENSOR DE SERVICIO: Ascensor en el área de servicio del hotel, normalmente conecta el área de servicio con los pasillos de las habitaciones y es utilizado por bell boys, cocina, camareras y técnicos, usualmente no visible.

AUDITOR NOCTURNO: Empleado de la recepción durante la noche que realiza el cierre del día y analiza las cuentas hotel.

ASCENSO (UPGRADE): Aumento de la categoría de hospedaje sin cargo extra, a una categoría mejor de la reservada.

B&B: Bed and Breakfast. Tipo de facturación hotelera que incluye sólo el alojamiento y el desayuno.

BACK OF THE HOUSE: Áreas de servicio en un hotel, usualmente no vistas por los clientes.

BACK TO BACK: Tipo de cupo en el que unos clientes salen el mismo día que otros entran, cubriendo así periodos de tiempo consecutivos. Típico de hoteles vacacionales.

BALNEARIO: Instalación que dispone de aguas mineromedicinales declaradas de utilidad pública, servicio médico e instalaciones adecuadas para llevar a cabo los tratamientos que se prescriban. Artículo relacionado

BAR: Parte de un bar o cafetería donde se sirven las bebidas. Mostrador que suelen tener los bares y cafeterías a lo largo del mismo.

BARRA LIBRE: Servicio complementario de un acto social, ofrecido por el hostelero, y consistente en permitir el consumo ilimitado y gratuito de bebidas durante un tiempo pactado y a un precio cerrado de antemano.

BIENVENIDO: Tarjeta de registro que llenan los huéspedes al hacer check in. Contiene frases de bienvenida junto a las normas de régimen interior del hotel y los datos referidos a la estancia del huésped.

BITACORA: Registro de actividades, problemas eventos o quejas.

BLANCO: Término generalizado que se da en hotelería a toda la ropa del hotel: ropa de cama, toallas, mantelería, etc.

BLOQUEO HABITACIONES: Número de habitaciones asignadas a un grupo en el hotel

BLOQUEO O PICK UP: bloquear una habitación significa que recepción no puede disponer de ella para su venta. Las causas más habituales pueden ser por algún desperfecto, obras, malos olores, ruidos etc.

BOTONES (BELL BOY): Paje o portero, miembro uniformado responsable de llevar maletas huésped

BRUNCH: Comida realizada por la mañana entre el desayuno y el almuerzo Artículo relacionado

BUFFET: Tipo de servicio de restauración que presenta los alimentos en bandejas y cestas sobre varios tableros, dispuestos en gradas. Existen buffets fríos, calientes o mixtos.

CAJERO: Empleado responsable de recibir pagos de clientes.

CALANDRIA: Máquina que sirve para prensar y satinar telas gracias a dos cilindros calentados generalmente al vapor.

CAMA EXTRA: Cama portátil que se coloca en una habitación cuando la ocupación de la misma es mayor del número de camas de las que normalmente dispone.

CAMARERA: Persona encargada de la limpieza y puesta a punto de las habitaciones para un nuevo uso o alquiler.

CAMBIO DE HABITACION: Transferir a un huésped a una habitación diferente. El cambio debe de ser con el huésped presente.

CANCELACIÓN: Anulación de una reserva confirmada.

CAPITAN DE BOTONES: Supervisor del staff de botones.

CASA LLENA: Full House, hotel al 100% capacidad.

CHAMBREAR: Adaptación de la palabra francesa Chambrier y significa: "dejar los vinos a temperatura ambiente". Artículo relacionado

CHECK IN: Proceso de inscripción en un hotel o medio de transporte. Se realiza en recepción a la llegada del cliente donde se registran sus datos personales, se le asigna un número de habitación y se hace entrega de la llave. Artículo relacionado

CHECK OUT: Proceso de salida de un establecimiento hotelero con la correspondiente liquidación de la cuenta de gastos. Artículo relacionado

CIERRE: Consolidación de un alquiler, reserva o final de turno o de día.

CLASE: Categoría determinada por la calidad y servicio (turista, ejecutiva , premier).

CLASIFICACIÓN DE HOTELES: Categorías de hoteles según su tipo y sus estrellas. Artículo relacionado

COBERTURA: Conjunto de tareas que lleva a cabo la camarera de pisos para preparar una habitación de cliente para la noche.

COMANDA: Petición que el camarero hace a la cocina de un plato o varios conjuntamente.

COMISIONABLE: Reserva hecha por un agente de viajes y se paga comisión varia del 10 al 20%.

COMPLIMENTARY: Complementario, servicio que se presta gratuitamente.

COMPROBANTE: Documento legal que da derecho al portar a un servicio de alojamiento, comprobante de pago anticipado con detalles de entrada salida, no de hab., no de pax, etc.

CONCIERGE: Persona responsable de informar al huésped de servicios externos así como atención personalizada a cliente VIP en sus peticiones. Artículo relacionado

CONFIRMAR: Asegurar una reserva a la cual se va a respetar con un numero específico de confirmación.

CONGRESO: Término usado frecuentemente en lugar de convención. Es el término europeo, mientras que "convención" es americano.

CONNECTING ROOMS: Habitaciones conectadas por medio de una puerta entre ellas. No confundir con Adjoining Rooms.

CONTINENTAL BREAKFAST: Desayuno que normalmente incluye infusión o cacao, leche, bollería o tostadas, mantequilla y mermelada. Es más ligero que el desayuno americano.

COVER CHARGE: Cargo que se suma a las facturas de alimentos y bebidas, especialmente en Room Service, por concepto de subir el pedido a la habitación. No confundir con Service Charge.

CRM: Software utilizado para administrar la relación de clientes, base de datos de clientes. Artículo relacionado

CRUCERO: Viaje todo comprendido realizado por vía acuática en el que el barco se convierte en un hotel flotante. Se aplica también el nombre al buque que realiza este servicio.

CUENTA: Cargo o pago registrado a nombre de un cliente, se dice cuenta maestra cuando es enfocada a un grupo.

CUENTA CASA: Expresión que se aplica a los servicios cuyo coste asume la empresa que explota un hotel o restaurante. Se diferencia de las gratuidades en que no están fijadas por contrato, sino que son discrecionales u ocasionales. Se utiliza tanto en alojamiento (esporádico o permanente) con su respectivo régimen alimenticio en su caso, como a consumiciones en bares y restaurantes.

CUENTA POR COBRAR: Cuenta en que los cargos son a crédito, cantidad que adeuda el cliente al hotel.

CUPO: Conjunto de plazas reservadas sin nombre de clientes, pero que precisan confirmación. Pueden ser FIT, back to back, etc.

CXL: Abreviatura que indica en una hoja de reserva que su contenido ha sido anulado.

DATÁFONO: Equipo que, conectado a la red telefónica convencional, permite el cobro mediante tarjetas de crédito o débito, con intercambio de información en tiempo real con el centro gestor de la tarjeta, incluyendo una petición de autorización y, en su caso, el cargo en cuenta.

DAY USE: Uso de una habitación o similar durante un período corto de tiempo, sin pernoctación.

DE LUJO: Deluxe, máximo nivel de elegancia.

DÉBITO: Cantidad que incrementa el saldo de la cuenta, contrario de crédito.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO: Departamento de contabilidad, procesos de información y elaboración de informes, auditoria de ingresos, cuentas por cobrar y pagar, auditoria de calidad, compras.

DEPÓSITO: pago parcial para reserva de habitación o asignación para cargos extras.

DESBARASAR: Del francés débarasser. Acción de retirar el camarero los servicios de la mesa.

DESPERTADOR: llamada telefónica con modalidad de servicio de café y periódico. Artículo relacionado

DESTINO: Lugar al que los viajeros eligen para visitar y pasar el tiempo, sin importan cuáles sean las motivaciones, necesidades o expectativas.

DISPONIBILIDAD: Número de habitaciones disponible para venta en día específico.

DIVISIÓN DE HABITACIONES: Departamento responsable de las actividades de la recepción y administración de las habitaciones.

DOBLE: Habitación ocupada por dos adultos, cama para dos personas.

DOBLE DOBLE: Twin beds, habitación con dos camas separadas, individuales o de matrimonio. Cupo máximo de 4 personas.

DOBLE USO INDIVIDUAL (DUI): Facturación de una habitación doble cuando es ocupada por un solo cliente.

EARLY DEPARTURE: Salida imprevista, de uno o más días de lo previsto.

EARLY DEPARTURE FEE: Cargo al cliente por salida imprevista. Artículo relacionado

EGRESOS DE CAJA: Cantidad erogada para gastos de operación del hotel.

EN SUITE: Término que se aplica a las instalaciones que están dentro de la habitación, especialmente, al cuarto de baño.

ESCANDALLO: Cálculo del coste de las materias primas que componen un plato.

ESTADO DE HABITACIÓN (Room Status): Estado de una habitación en la condición actual o del momento, puede ser vacía limpia, vacía sucia, ocupada limpia, ocupada sucia o fuera de servicio.

ESTANCIA: Período durante el cual el huésped ocupa una habitación.

ESTANCIA PROLONGADA: Estancia larga, la cual varía de entre 7 días, 15 días o hasta meses con una tarifa especial.

ESTUDIO: Habitación en que el sofá se convierte en cama.

F&B: Siglas de Food and Beverages, nombre en inglés del departamento de alimentos y bebidas de un establecimiento hotelero.

FAM TRIP: Viaje turístico que las empresas ofrecen a sus empleados o distribuidores para que éstos conozcan personalmente el producto que venden o van a vender.

FECHA LIMITE: tiempo limite donde se debe de pagar una reservación individual o grupal.

FEE: En agencias, cargo por emisión de billetes de transporte.

F.I.T. (Foreign Independent Traveler): tour extranjero independiente, paquete de tour sin guía y pagado que incluye hospedaje y tarifa. Se negocian en venta libre para un cierto número de reservas y determinadas épocas del año, y a partir de entonces, a petición.

FLIP CHART: Atril en que se colocan hojas grandes de papel para escribir o dibujar durante una clase, charla o conferencia. Rotafolios.

FOLIO: Registro de un cliente

FRANELA: Tela hilada suave de peso medio, simple o asargada, usualmente hecha con un algodón con una terminación afelpada en uno o ambos lados. Artículo relacionado

FRANQUICIA: Licencia para operar un hotel utilizando una marca registrada la cual ofrece capacitación, estándares de operaciones y apoyo de mercadeo ejemplo hoteles best western.

FRONT OF THE HOUSE: Áreas de servicio en un hotel a la vista de clientes o público en general.

FUERA DE SERVICIO: Habitación no disponible por mantenimiento, reparación, etc, y que no se encuentra incluida en el inventario de habitaciones a la venta del hotel.

FULL BOARD: Pensión completa.

FULL CREDIT: Modalidad de estancia en alojamientos que supone el crédito indefinido para el huésped o huéspedes, a cargo, bien de una agencia de viajes, bien de una empresa.

GARANTÍA: Método para asegurar una reserva, puede ser pago en efectivo, cargo a tarjeta, etc.

GDS: Siglas de Global Distribution System. Sistema informático de reservas que no se limita a compañías aéreas, sino que cubre cualquier reserva en otro tipo de industria turística. Surgieron a partir de los CRS.

GOP: Gross Operation Profit, Beneficio Operacional Bruto.

GRÁFICA DIS: disponibilidad o CHART sistema de reservación en el cual se detalla ocupación vs inventario real.

GRAN TURISMO: Clasificación que se le asigna a los hoteles de lujo que sobrepasan la clasificación de 5 estrellas.

GRATUIDAD: Concesión de alojamiento (a veces, otros servicios) gratuitamente como parte de un acuerdo comercial. Se suele aplicar a parte de un grupo.

GRUPO: Habitaciones que se venden simultáneamente en bloques de un mínimo de diez habitaciones o más (por ejemplo, visitas de grupos, grupos nacionales e internacionales, asociaciones, convenciones y grupos corporativos).

GUERIDÓN: Mesa destinada al uso de los camareros para emplatar, colocar cubiertos u otros fines.

HABITACIÓN: Alojamiento que ofrece el hotel.

HABITACIÓN COMUNICADA: Connecting rooms, habitaciones que se comunican a través de una puerta.

HABITACIÓN DE CLIENTE O STAYOVER: Habitación en la que el cliente se queda y por lo tanto, no lleva asociado los cambios de la habitación de salida.

HABITACIÓN DE SALIDA O DUE OUT: Habitación que el cliente deja definitivamente y que implica una limpieza más a fondo con cambio de ropa de cama y baño y reposición completa de amenities

HABITACIONES DISPONIBLES (OFERTA DE HABITACIONES): El número de habitaciones en un hotel o un conjunto de hoteles, multiplicado por el número de días en un período de tiempo especificado. Ejemplo: 100 habitaciones disponibles en el hotel sujeto x 31 días del mes de suministro = habitación de 3.100 para el mes.

HALF BOARD: Media pensión.

HISTORIAL: Registro de visitas anteriores del cliente con el fin de dar un servicio personalizado.

HOJA DE REGISTRO: Una hoja de planilla o formulario en la que los huéspedes que lleguen registran sus nombres, direcciones y otros detalles, incluida la nacionalidad, el propósito de la visita (por lo general de negocios o de placer), forma de pago y la duración de la estancia. Un espacio también está disponible por tarifa fija y número de habitación. Preguntas adicionales pueden ser incluidas como una parte de la plataforma del hotel de investigación de mercado. También se le llama Bienvenido.

HOSPITALIDAD: Calidad de acoger y agasajar con amabilidad y generosidad a personas. Industria constituida por establecimiento de alojamiento y restaurantes, recibimiento cordial que se procura a huéspedes o extraños.

HOSPITALITY DESK: Escritorio o mostrador temporal que el hotel cede a los organizadores de un grupo o convención para su uso. Puede usarse para check in de grupos, reparto de credenciales, de información, etc.

HOSPITALITY ROOM: cuarto de hospitalidad, habitación especial para que el cliente haga uso de ella una vez desocupado su habitación, esta habitación cuenta con baños, regaderas, sala de estar , TV y lugar para poner maletas.

HOT SPOT: Zona de cobertura Wi-Fi, en la que uno o varios puntos de acceso proporcionan servicios de red. Los hotspots se encuentran en lugares públicos (aeropuertos, estaciones de tren, centros de convenciones, cafeterías, hoteles, etc.) o al aire libre, como sucede en algunas ciudades. Este servicio puede ofrecerse de manera gratuita o no, según determine el proveedor, y habitualmente se usa para acceder a Internet.

HOTEL: Establecimiento de hospedaje, con servicios complementarios de alimentación, bebidas, salón de eventos, spas, club de playa y en algunos casos casino o malls.

HOTEL DE SERVICIO LIMITADO: Hoteles que disponen de servicio limitado de sólo operaciones de habitaciones, (es decir, sin servicio de alimentos y bebidas) o tienen un dormitorio y cuarto de baño por la noche, pero muy pocos otros servicios y comodidades.

HUÉSPED: Persona que se hospeda en un hotel cubriendo la tarifa asignada.

HUÉSPED EXTRA: Persona adicional que se hospeda en una unidad doble, haciéndola triple. Por lo general se cobra un suplemento por esta tercera persona.

I.A.T.A (International Air Transport Association): Asociación internacional de transporte aéreo, cuerpo regulador de aerolíneas internacionales, así como sistema de venta bajo capacitación o certificación IATA para venta de aéreos con hospedaje (GDS).

INBOUND: (Receptivo) Indica flujos turísticos receptivos.

INGRESOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS (F & B): Los ingresos derivados de la venta de alimentos (incluyendo café, leche, té y refrescos), bebidas (incluyendo cerveza, vino y licores), bebidas para banquetes y otras fuentes de F & B. Otras fuentes de F & B incluyen alquiler de salas de reuniones, audiovisuales alquiler de equipos, cargas de cubierta o de servicio y otros ingresos en el departamento de alimentos y bebidas (incluye servicios para banquetes cargos).

INPLANT: Agencia de viajes situada físicamente en las instalaciones de otra empresa, a la cual presta sus servicios.

INVENTARIO: Número total de habitaciones para uso del huésped.

JERSEY: Tela tejida de puntada simple. La tela es tejida por los métodos circular, de platina o de urdimbre. Muy elástica, con buenas condiciones para cortinajes. Artículo relacionado

JET LAG: Desequilibrio producido entre el reloj interno de una persona (que marca los periodos de sueño y vigilia) y el nuevo horario que se establece al viajar en avión largas distancias. Artículo relacionado

JUNIOR SUITE: Denominación habitual de las habitaciones dobles con salón.

KING SIZE: Cama de tamaño aproximado de 1,95m de ancho por 2m de largo. Artículo relacionado

LATE CHECK OUT: Cuando el cliente ha solicitado y se le permite salir más tarde de lo normal del hotel. Por lo general conlleva a un cargo adicional por este concepto.

LAVANDERÍA: Unidad de servicio de un hotel cuya misión es controlar, limpiar, planchar y cuidar de toda la ropa del establecimiento, además de atender el servicio de ropa de clientes. Dependiendo del organigrama establecido, puede ser considerada como subdepartamento de Pisos o como departamento a las órdenes del Director de Alojamiento o del Director General. Artículo relacionado

LENCERÍA: En los establecimientos de restauración y hospedaje que no disponen de un departamento específico para labores de lavandería, se suele denominar lencería al lugar donde se guarda la ropa blanca.

LÍMITE DE CRÉDITO (Credit Limit): Máxima cantidad de cargos autorizados de crédito del huésped. Artículo relacionado

LITO: Paño de tela generalmente de color blanco que los camareros llevan en el brazo para evitar quemaduras, repasar la cubertería etc.

LLAMADA DESPERTADOR: Wake up call. Artículo relacionado

LLAVE MAESTRA: Llave que puede abrir cualquier habitación del hotel, uso general de Gerente de División de Habitaciones, Ama de Llaves, Seguridad y Gerencia.

LLEGADAS: Número de habitaciones que tienen la misma fecha de ingreso del huésped al hotel.

LLEGADA ANTICIPADA (Early Check In): Entrada que llega antes de la hora prevista. El hotel se reserva el derecho de dar sin cargo la entrada del huésped en su habitación pagando una penalización (Early Check In Fee) o hacerle esperar a la hora correspondiente de entrada (o hasta que la habitación que ha reservado esté lista, en casos de Full House el día anterior).

MAITRE: Persona con un alto grado de conocimiento gastronómico el cual esta a cargo de restaurantes de especialidades.

MEDIA PENSIÓN: Tipo de facturación hotelera que comprende el alojamiento, el desayuno y una comida.

MERCADO: Personas que viajan con un determinado fin, leisure, convención, tour, ect.

MINIBAR: Pequeño refrigerio, privado y con bebidas, que a menudo se encuentra en las habitaciones de los hoteles de todo el mundo. Artículo relacionado

M.O.D: Manager On Duty

MOTEL: Tipo de alojamiento turístico caracterizado por estar próximo a carreteras y ofrecer alojamiento y garaje o aparcamiento independiente para estancias de corta duración.

MULETÓN: Tela de algodón o lana afelpada, de mucho abrigo

NO MOLESTAR: Cartel que se encuentra presente en la habitación que indica que el huésped no desea ser molestado si se coloca colgado en la puerta de la habitación. Mientras éste permanezca, no se debe abrir para limpieza, ni deliverys, ni tocar la puerta ni llamadas.

NO SHOW: Cliente que no se presenta a la prestación de un servicio previamente contratado, lo que generalmente implica la pérdida del mismo. Se hace un cargo por penalización, el hotel dejó de vender por apartar el lugar al cliente, el estándar es una noche de penalización sin reembolso. También puede aplicarse a aquellos que no utilizan el servicio por no estar en posesión de los documentos requeridos.

NOP: Siglas de Net Operating Profit. En el Uniform System, resultado de añadir al GOP el conjunto de posibles ingresos y gastos no operacionales del hotel.

OCUPACIÓN: Porcentaje de habitaciones disponibles que fueron vendidas durante un período específico de tiempo. La ocupación se calcula dividiendo el número de habitaciones vendidas por habitaciones disponibles.

OFFICE: En un hotel es un pequeño almacén en el que la camarera tendrá almacenados los stocks de lencería, dotaciones, maquinaria, utensilios y productos de limpieza necesarios para la realización de sus tareas. Por lo general se encuentra cerca de las habitaciones para uso interno de las camareras de pisos. En los restaurantes y hoteles, lugar situado entre la cocina y el comedor destinado al lavado de la cristalería, vajilla, cubertería y demás menaje que se emplea en el comedor.

ON REQUEST: Reserva solicitada, pero pendiente de confirmación.

OPL (ON PROPERTY LAUNDRY): Hotel que dispone de lavandería dentro de sus instalaciones, para la limpieza y stock de sus blancos (No existe ninguna lavandería externa, todo se limpia en casa).

OTA: Sigla de The OpenTravel Alliance. Organización sin ánimo de lucro y autofinanciada que incluye grandes líneas aéreas, hoteleros, compañías de alquiler de coches, proveedores de ocio, agencias de viajes, GDS, proveedores de tecnología y otros que trabajan para crear y poner en servicio especificaciones de e-business abiertas y para toda la industria del turismo. Estas especificaciones forman un lenguaje común de negocios electrónicos que pretende animar el desarrollo de sistemas para crear nuevos servicios que atiendan mejor las demandas y

expectativas de los viajeros y la industria de los viajes.

OTROS INGRESOS (OTHER REVENUE): Incluye todos los demás ingresos excluyendo los ingresos por habitación e ingresos de Alimentos y Bebidas. Otros ingresos = ingresos totales - (ingresos por habitación + F & B).

OUT OF SERVICE (OOS): Habitaciones fuera de servicio o bloqueadas temporalmente por razones de arreglos menores, preparación de VIPs, baja ocupación, etc. No se deducen del inventario del hotel.

OUT OF ORDER (OOO): Habitación que no se puede vender y se deduce del inventario del hotel. Una habitación puede estar OOO por una variedad de razones, incluyendo la necesidad de mantenimiento (pintura, goteras, etc), restauración y limpieza (tratamiento químico de olores, desinfección de ácaros, etc).

OUTBOUND: Se refiere a corrientes turísticas emisoras.

OVERBOOKING: Situación en la que han sido tomadas por un hotel más reservas de habitaciones de lo que el hotel es capaz de acomodar. Los hoteles usan el overbooking como una política cada vez más en la mira de los mayoristas y operadores turísticos, en un intento de controlar mejor y reducir al mínimo los efectos adversos graves de comercialización que tiene para todos los interesados.

PAQUETE: Nombre dado a un conjunto de componentes en un sistema de precios en uno. Por lo general, el precio del paquete básico se incluyen: transporte de regreso, transporte terrestre, manejo de equipaje, el alojamiento, una o más comidas al día y los impuestos aplicables.

PAX: Abreviatura de pasajero. También se utiliza para contabilizar clientes y huéspedes.

PENSIÓN COMPLETA: Tipo de facturación hotelera que incluye el alojamiento y las tres comidas.

PERCALA: un tejido denso. Tejido simple, tela hilada hecha de algodón cardado y peinado. Las sábanas de percala son las más finas. La alta cuenta de hilos da a la tela una sensación de seda. Artículo relacionado

PESEBRE: Zona de la lavandería donde se clasifica la ropa, tiene este nombre por su parecido con el pesebre en el que comen los animales de granja. Esta forrado de azulejos para que su limpieza sea más fácil.

PLANTA HOTELERA: Conjunto de construcciones para uso hotelero con que cuenta un territorio determinado (ciudad, región, país,...), una empresa hotelera o un grupo de éstas.

PLONGE: Lugar donde se limpia y conserva la batería de cocina.

PROTOCOLO: Conjunto de reglas o normas a seguir en determinados contextos.

QUEEN SIZE: Cama de tamaño aproximado de 1,50m de ancho por 2m de largo Artículo relacionado

RACK DE HABITACIONES: Panel o casillero en el que están representadas todas las habitaciones del hotel y que sirve para controlar permanentemente el estado de las mismas (libre, ocupada, bloqueada, etc.). En muchos hoteles funciona como un archivador de documentación de cada reserva.

RACK RATE: Máxima tarifa publicada a la cual se puede vender una habitación sin descuento.

RATE: Tarifa.

RECEPCIÓN: Este departamento es la tarjeta de presentación del hotel. Tiene gran importancia de cara a la clientela, ya que es el primer departamento con el que el cliente tiene relación, bien sea de una forma personal a su llegada, bien a través de cualquier medio de comunicación. Artículo relacionado

RÉGIMEN: Modalidad de estancia en un establecimiento hotelero en lo que se refiere a alojamiento y comidas. Los regímenes pueden ser: Sólo alojamiento, alojamiento y desayuno, media pensión o pensión completa .

RELEASE DE CUPO: Fecha tope para anular las reservas en contratos de alojamiento o transporte.

REPASAR: Frotar cubiertos y vajilla con un paño para eliminar manchas de agua y sacar brillo.

RESILIENCIA: Capacidad de un material elástico para absorber y almacenar energía de deformación. Artículo relacionado

RESORT: Complejo residencial turístico autónomo.

REVPAR (Revenue per Available Room): Es el ingreso habitación total dividido por el número total de habitaciones disponibles. RevPAR difiere de ADR porque RevPAR se ve afectada por la cantidad de habitaciones no ocupadas disponibles, mientras ADR muestra sólo la tasa media de habitaciones realmente vendidas. $\text{Ocupación} \times \text{ADR} = \text{RevPAR}$.

REVENUE TOTAL: Los ingresos de todas las operaciones del hotel, incluidas las habitaciones vendidas, F & B, estacionamiento, lavandería, teléfono, varios, etc.

RFID: Tecnología que permite identificar un objeto por radio, mediante una etiqueta (RFID tag) que ese objeto lleva adherida o insertada. Artículo relacionado

ROOM REVENUE (Ingreso por habitaciones): ingresos totales generados por la venta o el alquiler de habitaciones.

ROOMING LIST: listado elaborado por recepción de las habitaciones asignadas a un grupo.

ROUND TRIP: Viaje de ida y vuelta.

SALA: Sección de un restaurante encargado de la acogida, recepción y servicio de los clientes, así como de gestionar las reservas.

SALIDA O CHECK OUT: Cuando el huésped finaliza su estancia en el hotel y paga la cuenta, entrega la habitación y las llaves

SALIDA IMPREVISTA O ANTICIPADA: Cliente que decide marcharse en el momento, teniendo prevista su salida en una fecha posterior. Puede tener una penalización dependiendo de los detalles de la reserva, por lo general muchos hoteles aplican un Early Departure Fee

SALIDA TARDÍA O LATE CHECK OUT: en los hoteles la hora de salida por lo general es a las 12:00pm. Sin embargo, uno de los servicios que está muy de moda últimamente es ampliar el horario de salida hasta las 15:00 o 16:00 horas (depende de la política del hotel) a cambio de una compensación económica.

SATIN: Tejido que tiene más superficie de hebra en el anverso de la tela que otros tejidos básicos, y ofrece una superficie suave y lustrosa. Artículo relacionado

SERVICE CHARGE: Porcentaje que se suma al importe de las facturas emitidas por conceptos de comida y bebida. No confundir con Cover Charge.

SHOW ROOMS: Habitaciones para enseñar a los clientes, agentes de viajes, etc.

SOLO ALOJAMIENTO: Tipo de facturación hotelera que no incluye ninguna de las comidas en el precio.

SPA: Establecimiento que dispone de un espacio de bienestar donde se aplican tratamientos que se realizan con agua proveniente de la red general de abastecimiento. Artículo relacionado

SUITE: Tipo de habitación más lujosa que la estándar. Las Suites ofrecen más espacio y muebles que una típica habitación de hotel; a diferencia del tamaño de las camas en una habitación normal, una suite típicamente tendrá una sala, usualmente con un sofacama, comedor, oficina y algunas veces una cocina.

TARIFA COMERCIAL: Tarifa convenio otorgada por el departamento de ventas a empresas que viajan frecuentemente a un destino, la cual tiene un descuento de un 15 al 30% debajo de la tarifa rack

TARIFA GRUPAL: Tarifa otorgada con un mínimo de 10 habitaciones con un porcentaje de un 10 a 15% menos que la tarifa rack con algunas gratuidades como cortesía por cada 15 hab. pagadas por noche, desayunos de cortesía, coctail de bienvenida, manta de bienvenida, estas gratuidades dependen de las políticas, volumen y tarifa negociada.

TARIFA NETA: Valor monetario señalado para un producto o servicio turístico antes de añadirsele comisiones e impuestos.

TARIFA PROMEDIO: se calcula entre el total de ingresos de habitaciones entre el número de habitaciones ocupadas.

TARIFA PÚBLICA: Es la tarifa mas alta visible al publico y registrada ante secretaria de turismo.

TARIFA RACK: Máxima tarifa publicada a la cual se puede vender una habitación sin descuento.

TIEMPO COMPARTIDO (TIME SHARE): Derecho de uso o disfrute de un periodo de tiempo de vacaciones cada año de una unidad de alojamiento en un complejo turístico, durante un número de años determinado o a perpetuidad. Este derecho puede adquirirse comparando títulos de un club, acciones de la sociedad propietaria o un derecho real. En este último caso, se denomina multipropiedad.

TOILETTE: Equivale a day use. Hace referencia a que la habitación se utiliza para asearse.

TRANSIENT ROOMS (RESERVAS TRANSIENT): Habitaciones ocupadas por personas con reservas rack, corporativas, corporativas de paquete negociado, gobierno. También incluye habitaciones ocupadas reservadas a través de sitios web de terceros (excepción: reservas simultáneas de 10 o más habitaciones, que se define como grupo).

TRAVEL CHECK: Documento emitido por una entidad financiera que puede canjearse por dinero en otro país o servir de medio de pago.

TTOO: Siglas de Tour Operadores.

TURISMO: Las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos.

TURISTA: Todo visitante que permanece una noche por lo menos en un medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado.

TUOPERADOR: Grandes agencias de viajes que se centran en la confección de paquetes turísticos, elaborados para un elevado número de clientes y puestos a la venta con anticipación a la demanda real. Dichas agencias forman grupos empresariales mediante la integración horizontal o vertical.

TWIN: Tamaño de cama individual para una sola persona. Se demonina twin porque es costumbre colocar dos camas de este tipo en la misma habitación (para dos personas) y el término en inglés se refiere a "camas gemelas" Artículo relacionado

UPGRADE: Mejora en la categoría de un producto o servicio contratado sin coste alguno para el huésped o cliente.

UPSELL: Acción de vender más o mejores servicios de los inicialmente contratados.

USALI: (Universal System of Accounts for the Lodging Industry). Sistema norteamericano, muy extendido, de contabilidad de costes para hoteles. Se basa en el direct costing.



VACANTES : Habitaciones no ocupadas.

VALET: También denominado mozo de habitaciones, depende directamente de la gobernanta o subgobernanta de pisos y realiza actividades complementarias al trabajo de las camareras en la limpieza de habitaciones, o en el transporte de objetos pesados.

VIAJE DE FAMILIARIZACION (Fam Trip): Viaje turístico que las empresas ofrecen a sus empleados o distribuidores para que éstos conozcan personalmente el producto que venden o van a vender.

VISITA INSPECCION SITE INSPECCION: recorrido a un grupo de agentes de viajes a las principales áreas del hotel.

VIP: Very important person, huésped con atención especializada por cargo o importancia.

VOUCHER: También conocido como Bono de Agencia, es un comprobante de pago por adelantado de los gastos de viaje (por ejemplo, reservas de hoteles, comidas, alquiler de coches, etc.) emitido por agencias y operadores de turismo.

WAITING LIST: Lista de espera. Término empleado en las compañías aéreas para designar que no existen billetes disponibles a menos que se anule una reserva.

WAKE UP CALL: Llamada despertador Artículo relacionado

WALK IN: huésped que llega al hotel sin reserva

ANEXO 3

Documentos que se utilizan en una Habitación





N° 05440

POR FAVOR MARQUE (X) EN EL CASILLERO APROPIADO
PLEASE MARK (X) IN THE APPROPRIATE BOX

LAVANDERIA LAUNDRY	LIMPIEZA EN SECO DRY CLEANING	PLANCHADO PRESSING

SE DEBE USAR UNA BOLSA Y UN FORMULARIO POR SEPARADO
PARA PEDIDOS DE LAVANDERIA, LIMPIEZA EN SECO O
PLANCHADO.

A SEPARATE FORMANDA SEPARATE BAG SHOULD BE USED FOR
LAUNDRY, DRY CLEANING OR PRESSING REQUESTS.

LOS PRECIOS UNITARIOS SE DAN EN \$ PESOS

UNIT PRICES ARE IN \$ PESOS

Avísenos al anexo : 417
Please call extension

Nombre / Name _____

Habitación N° / Room N° _____

Fecha / Date _____

Total de Prendas / Total Pieces _____

Instrucciones Especiales /
Special Instructions _____

PRENDAS	ITEM	LAVANDERIA EN \$ LAUNDRY	LAVADO EN SECO EN \$ DRY CLEANING	PLANCHADO EN \$ PRESSING	HUESPED HOTEL GUEST	CUENTA HOTEL HOTEL COUNT	MONTO AMOUNT
ABRIGO	OVERCOAT						
IMPERMEABLE	RAINCOAT						
TRAJE (TERNO)	SUIT						
CHAQUETA	JACKET						
PANTALONES/FALDAS	TROUSER/SKIRT						
CAMISA/BLUSA	SHIRT/BLOUSE						
VESTIDO	DRESS						
VESTIDO DE NOCHE	EVENING DRESS						
CHALECO	SWEATER						
CAMISETA/POLERA	T-SHIRT / SPORTSHIRT						
SHORTS/BERMUDAS	SHORTS / BERMUDAS						
PIJAMAS/CAMISA DE DORMIR	PIJAMAS/NIGHTGOWN						
CALCETINES/CALCETAS	SOCKS / STOCKINGS						
ROPA INTERIOR	UNDERWEAR						
PAÑUELO	HANDKERCHIEF						
CORBATA/BUFANDA	TIE / SCARF						
TRAJE ESPECIAL	SPECIAL SUIT						
TRAJE DE SEDA	SILK SUIT						
CAMISA/BLUSA (SEDA)	(SILK) BLOUSE / SHIRT						
BUZO	JOGGING SUIT						
POLERON	SWEAT SHIRT						
SUB TOTAL							
SERVICIO EXPRESS/EXPRESS SERVICE							
TOTAL							

* Las prendas que requieran de servicios especiales tales
como proceso manual o terminación fina tendrán un
recargo de \$ 1.100.-

* Articles requiring special services such as manual
processing or delicate finish are subject to a surcharger of
\$ 1.100.-

CAMISAS

☐ DOBLADA

☐ COLGADA

☐ ALMIDON

☐ SIN ALMIDON

SHIRTS

☐ FOLDED

☐ ON HANGER

☐ STARCH

☐ NO STARCH

SERVICIO SOLICITADO

Por favor marque (X) el casillero apropiado

☐ SERVICIO REGULAR

Prendas recogidas antes de las
9 a.m. serán devueltas a las 7 p.m.
Prendas recogidas después de las
9 a.m. serán devueltas a las 7 p.m;
del día siguiente.

☐ SERVICIO EXPRESS

Prendas recogidas después de las
11 a.m. pero antes de las 14 p.m.
serán devueltas el mismo día con
un 50 % de recargo.

SERVICE REQUIRED

Please tick (X) appropriate box

☐ REGULAR SERVICE

Articles picked up before 9 a.m.
will be returned by 7 p.m.
Articles picked up after 9 a.m. will
be returned by 7 p.m. the next
day.

☐ EXPRESS SERVICE

Articles picked up after 11 a.m. but
before 14 p.m. will be returned the
same day at 50 % surcharge.

Importante:

La lavandería no se hace responsable por destechados, encogimiento, estiramiento o cualquier tipo de deterioro que se produzca por el procesamiento de su ropa, ni por pérdida de objetos dejados en ella o adheridos a la misma, o por botones o adornos que no resistan lavado, limpieza o planchado. En caso de pérdida de piezas recibidas o de daños que las mismas pudieran sufrir por responsabilidad de la lavandería, el hotel reconocerá al huésped el valor de las mismas hasta un máximo de 10 veces la tarifa de su procesamiento. Cualquier queja deberá hacerse dentro de 24 horas después de la entrega y la lista original deberá ser devuelta con todas las quejas.

Important:

The laundry is not responsible for fading, shrinking or any other type of damage resulting from the processing of clothing, for losses of items left in clothing or attached to it, or for buttons or adornments which do not stand up to washing, cleaning or pressing. In case of losses or damage for which the laundry is responsible, the hotel will reimburse the guest for the value, up to a maximum of 10 times the cost of cleaning. Any claim must be made within 24 hours after delivery and the original list must be returned with all claims.



PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO

Centro de formación: TECNICO EN OPERACIÓN TURISTICA LOCAL

Denominación del Programa de Formación: 633100

Código del Programa de Formación: :Versión: 1

Nombre del Aprendiz:

No. de Documento:

No. De Ficha:

Nombre del Instructor: DIANA CAROLINA BRITO

Competencia: DISEÑO DE EXPERIENCIAS Y PAQUETES TURÍSTICOS

Resultado de Aprendizaje:: ORGANIZAR LOS RECURSOS FINANCIEROS, HUMANOS Y TÉCNICOS DE ACUERDO CON LA ACTIVIDAD DISEÑADA Y PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

Actividad:

Realizar un análisis de la actividad turística de un destino turístico específico, como Cartagena o Medellín.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO

Utilizar herramientas como mapas, gráficos y estadísticas para caracterizar la actividad turística del territorio. Por ejemplo, se puede analizar la cantidad de visitantes, la estancia promedio y el gasto turístico en el territorio.

NO se aceptan links de conexión La. fecha limite será la penúltima sesión del trimestre



CONOCIMIENTO  PRODUCTO  DESEMPEÑO 

No.	ASPECTO	INDICADORES/FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
			SI	NO	
1	Actitud Reflexión	El aprendiz participó de manera activa y colaborativa en la actividad de reflexión.			
2	Actitud Contextualización	El aprendiz participó de manera activa y colaborativa en la actividad de contextualización.			
3	Actitud Apropiación	El aprendiz participó en las actividades didácticas para la apropiación del conocimiento.			
4	Actitud Apropiación	El aprendiz presentó puntual a las actividades de aprendizaje respecto al proceso de supervisión y realizó los trabajos solicitados en la formación			
5	Actitud Apropiación	El aprendiz evidenció un buen porte del uniforme durante el proceso de aprendizaje.			
6	Actitud Apropiación Técnico	El aprendiz identifica y apropia conceptos básicos de acuerdo a los principios de conocimientos establecidos en el programa de formación, analiza bien el proceso de planear controlar dirigir, coordinar y evaluar un área de supervisión hotelera.			
7	Actitud Apropiación Técnico	El aprendiz apropia los conocimientos pertinentes en el proceso de reservas y conocimientos del saber			
8	Actitud Portafolio de evidencias	El aprendiz registró las evidencias en el enlace correspondiente en la plataforma con base en las fechas e instrucciones dadas por el instructor.			

Resuelva las siguiente actividades

RESULTADOS:



Aprobado

☐

Deficiente

☐

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia, Abril 4 de 2025

Firma del Aprendiz

**DIANA
CAROLINA
BRITO**

Firma del Instructor



PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO

Centro de formación: TECNICO EN SERVICIO DE ALOJAMIENTO

Denominación del Programa de Formación:

6333409

Código del Programa de Formación: :Versión: 1

Nombre del Aprendiz:

No. de Documento:

No. De Ficha:

Nombre del Instructor: DIANA CAROLINA BRITO

Competencia: prestar el servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes

Resultado de Aprendizaje:: Identificar los procedimientos administrativos y operativos de la recepción y reservas según protocolos de la organización.

Actividad:

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO

Formato de Evaluación: Check-in y Check-out

Parte 1:

1. ¿Cuál es el objetivo principal del procedimiento de check-in?
2. ¿Qué documentación es necesaria para realizar el check-in?
3. ¿Cuál es el procedimiento para asignar una habitación a un huésped?
4. ¿Qué políticas del hotel deben ser explicadas al huésped durante el check-in?
5. ¿Cuál es el procedimiento para realizar el check-out?

Parte 2: video

Simulación de Check-in y Check-out

- Completa el formato de check-in y check-out con información proporcionada.
- Realiza el procedimiento de check-in y check-out con un compañero de clase.
- Responde preguntas sobre políticas del hotel y contrato de hospedaje.

Parte 3: Análisis de Casos

- Lee los siguientes casos y responde las preguntas:
- Un huésped llega sin reserva. ¿Qué hace el recepcionista?
- Un huésped solicita cancelar su reserva. ¿Qué política aplica el hotel?
- Un huésped reclama sobre un cargo adicional en su cuenta. ¿Cómo se resuelve?



Formato de Check-in y Check-out completar si considera que hace falta, según la necesidad de su hotel:

Check-in:

- Nombre y apellido del huésped: _____
- Número de reserva: _____
- Tipo de habitación: _____
- Fecha de ingreso y salida: _____
- Método de pago: _____

Check-out:

- Número de habitación: _____
- Fecha de salida: _____
- Cuenta total: _____
- Método de pago: _____

Contrato de Hospeda:

- Políticas de cancelación y reembolso: _____
- Políticas de pago y métodos de pago aceptados: _____
- Responsabilidad del hotel y del huésped: _____

Este instrumento de evaluación busca verificar que los estudiantes hayan comprendido los protocolos de servicio para el ingreso y salida de huéspedes en un hotel, así como las políticas del hotel y su aplicación en el contrato de hospedaje.

NO se aceptan links de conexión La. fecha limite será la penúltima sesión del trimestre



CONOCIMIENTO



PRODUCTO



DESEMPEÑO



No.	ASPECTO	INDICADORES/FACTORES A EVALUAR	CUMPLE		OBSERVACIONES
			SI	NO	
1	Actitud Reflexión	El aprendiz participó de manera activa y colaborativa en la actividad de reflexión.			
2	Actitud Contextualización	El aprendiz participó de manera activa y colaborativa en la actividad de contextualización.			
3	Actitud Apropiación	El aprendiz participó en las actividades didácticas para la apropiación del conocimiento.			
4	Actitud Apropiación	El aprendiz presentó puntual a las actividades de aprendizaje respecto al proceso de supervisión y realizó los trabajos solicitados en la formación			
5	Actitud Apropiación	El aprendiz evidenció un buen porte del uniforme durante el proceso de aprendizaje.			
6	Actitud Apropiación Técnico	El aprendiz identifica y apropia conceptos básicos de acuerdo a los principios de conocimientos establecidos en el programa de formación, analiza bien el proceso de planear controlar dirigir, coordinar y evaluar un área de supervisión hotelera.			
7	Actitud Apropiación Técnico	El aprendiz apropia los conocimientos pertinentes en el proceso de reservas y conocimientos del saber			
8	Actitud Portafolio de evidencias	El aprendiz registró las evidencias en el enlace correspondiente en la plataforma con base en las fechas e instrucciones dadas por el instructor.			

Resuelva las siguiente actividades

RESULTADOS:



Aprobado

☐

Deficiente

☐

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia, Abril 4 de 2025

Firma del Aprendiz

**DIANA
CAROLINA
BRITO**

Firma del Instructor