

MANUAL DE SERVICIOS HOTELEROS



SERVICIOS HOTELEROS



CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS HOTELERAS



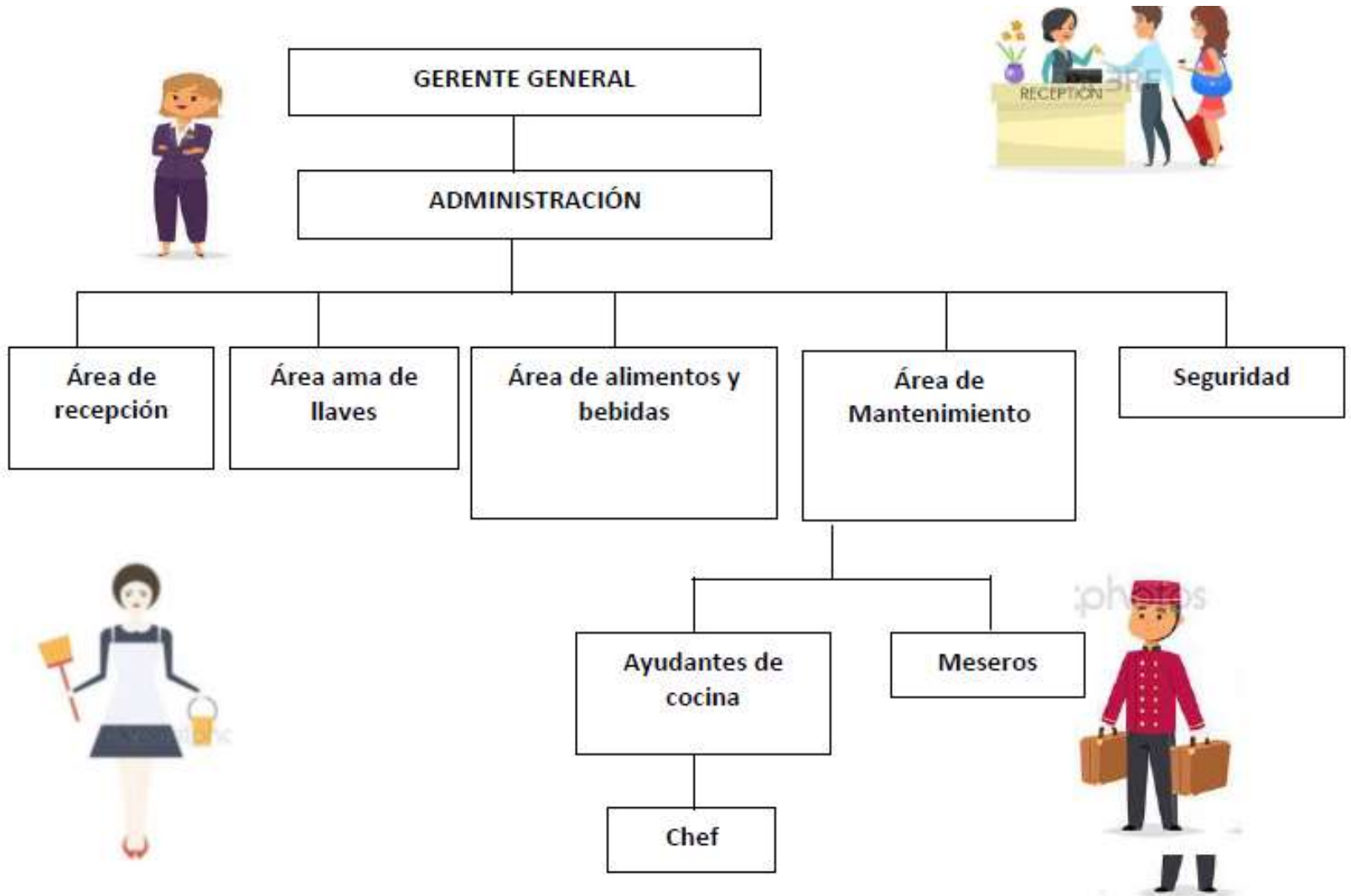
CLASIFICACIÓN	NOMENCLATURA	CATEGORÍAS
Hotel	H	2 a 5 estrellas
Hostal	HS	1 a 3 estrellas
Hostería	HT	3 a 5 estrellas
Hacienda Turística	HA	
Lodge	L	
Resort	RS	4 a 5 estrellas
Refugio	RF	Categoría única
Campamento Turístico	CT	
Casa de Huéspedes	CH	



ESTRUCTURA, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONALIDAD DE CADA DEPARTAMENTO DE UN HOTEL



CLASIFICACIÓN DEPARTAMENTAL	
Departamentos Operativos	Departamentos de Control
Generan ingresos	Generan gastos
Contactos públicos	Poco contacto
Uniformes vistosos	Uniforme sencillo
Ganancias y pérdidas	Controla su presupuesto
Personal de operación	Personal técnico
Presencia relevante	Resultado relevante



DEPARTAMENTO DE
GERENCIA

DEPARTAMENTO DE
ADMINISTRACIÓN

DEPARTAMENTO DE
RECEPCIÓN

TIPOS DE SERVICIOS HOTELEROS



EL ARTE DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN



¿En qué orden pongo los cubiertos?

Según los platos que vayan a servirse, los que primero se van a utilizar se colocan los más alejados del plato



CINCO CLAVES PARA LA INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS

CALIDAD DEL SERVICIO



ESTACIONALIDAD DE LA DEMANDA

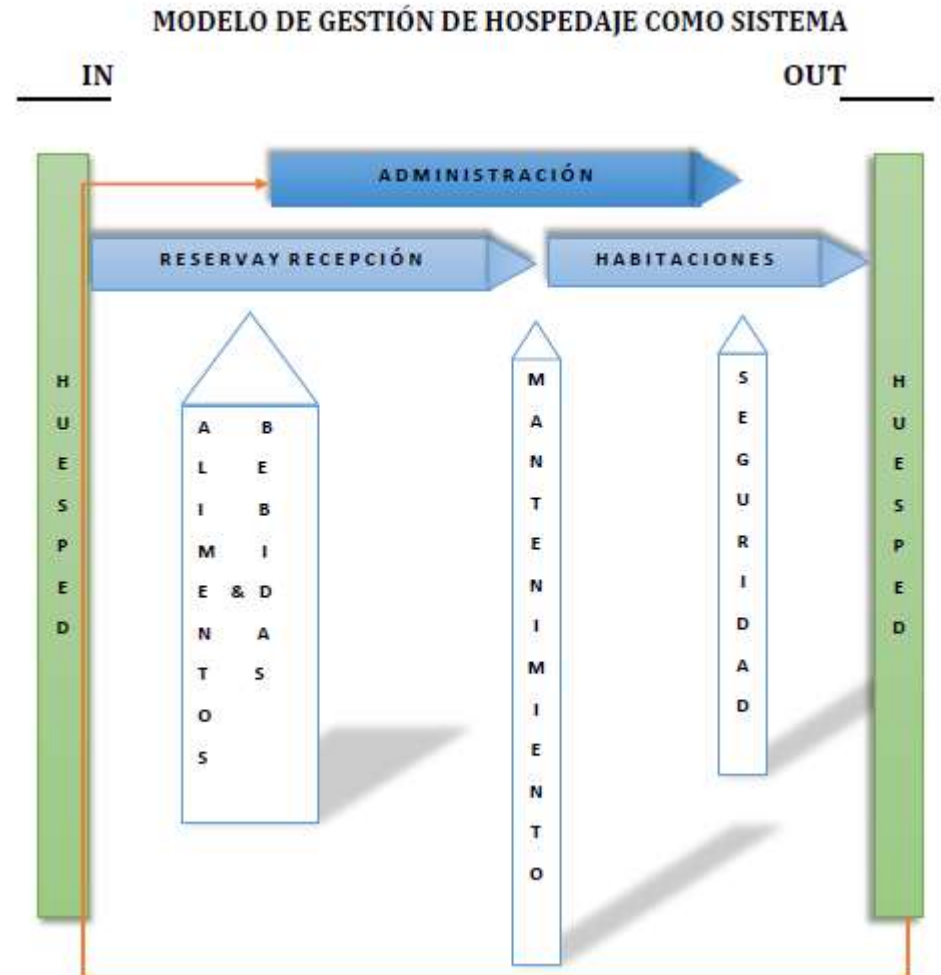
ESTÁNDARES DE CALIDAD



NIVEL DE OCUPACIÓN HOTELERA

$$\% \text{ de Ocupación} = \frac{\# \text{ Habitaciones Ocupadas}}{\# \text{ Habitaciones Disponibles}} = \frac{171}{29} = 5.8 \%$$

IMPACTO DE LOS ATRACTIVOS TURÍSTICO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO



MÉTODO SERVQUAL

$$Q = P - E$$

Q = Calidad del servicio

P = Percepción del servicio entregado

E = Expectativa del cliente

SISTEMA DE CALIDAD ISO PARA HOTELES

$$CT = CP + CE + CF$$

Leyenda:

CT: Costo Total de Calidad.

CP: Costo de Prevención.

CE: Costo de Evaluación.

