

PLAN NACIONAL DE CALIDAD TURISTICA DEL PERU – CULTUR

Manual de Buenas Prácticas para Establecimientos de Hospedaje

(PERSONAL ADMINISTRATIVO Y POSICIONES OPERATIVAS)



Gestión de Servicio

Lima-Perú, 2008

**Minu
cetur**

Ministerio de Comercio
Exterior y Turismo

MANUAL DE BUENAS PRACTICAS PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

Lima - Perú
2008

Supervisión y financiamiento

Dirección Nacional de Desarrollo Turístico

Edición

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

Elaboración de contenidos

Silvia Seminario Estremadoyro

Diseño y Diagramación

Edwar Salas Baras

Jossary Padilla Paredes

Revisión diseño gráfico

Mónica Sifuentes Ramírez

Agradecimiento especial

Centro de Formación en Turismo - CENFOTUR

Publicación a ser efectuada en el marco del
Plan Nacional de Calidad Turística del Perú - CALTUR
Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

MBP PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE GESTION DE SERVICIO (Personal Administrativo y Posiciones Operativas)

El servicio de alojamiento prestado a través de Establecimientos de Hospedaje, constituye uno de los principales pilares entre los servicios turísticos en el Sector Turismo. Este servicio se enfrenta cada día a un consumidor más exigente, hecho que obliga a ofrecer una mejor calidad y ser más competitivos.

La competitividad en el servicio de alojamiento se sustenta principalmente en los activos intangibles. La reputación del establecimiento, la imagen de la empresa, la calidad del servicio brindado por los empleados, la organización interna del alojamiento, servicios de reserva o atención a las habitaciones, no son fácilmente imitables.

Si bien es cierto que algunos activos tangibles como la ubicación, tamaño de los ambientes, habitaciones y baños, el equipamiento entre otros, son fácilmente imitables por los competidores, hay aspectos físicos diferenciales como pueden ser los criterios de construcción de un albergue en armonía con la arquitectura y su entorno, que reflejan claramente un compromiso con la calidad. Otro factor importante es la capacitación e incorporación de los pobladores locales para que brinden al visitante un servicio o producto de calidad.

En este sentido, el presente Manual tiene como objetivo poner a disposición de los pequeños y medianos empresarios dedicados al rubro de alojamiento, un conjunto de recomendaciones que permitirán mejorar la prestación de sus servicios, comenzar a tener un compromiso con la calidad y por lo tanto contar con más clientes satisfechos. De esta forma, en el marco de los objetivos y estrategias del Plan Nacional de Calidad Turística del Perú - CALTUR, contribuiremos en el logro de distinguirnos de nuestros competidores por la calidad de nuestra oferta turística.

Es preciso destacar, que el presente Manual, elaborado en el marco del CALTUR, no hubiera sido posible sin la colaboración de las Asociaciones representativas de los Establecimientos de Hospedaje del país, a quienes les expresamos nuestro agradecimiento.

Mercedes Aráoz Fernández
Ministra de Comercio Exterior y Turismo

C O N T E N I D O

- ▣ 1. Introducción
- ▣ 2. Objetivos
- ▣ 3. Enfoque al cliente :
 - 3.1 ¿Quién es el cliente?
 - 3.2 Satisfacer a los clientes
 - 3.3 Tipología del cliente
 - 3.4 Características del servicio/producto
- ▣ 4. Gestión integral de la calidad
 - 4.1 Establecimiento de misión , visión
 - 4.2 Diagnóstico foda
 - 4.3 Planificación. Organización: elementos de un programa de calidad
 - 4.4 Diseño del servicio
 - 4.5 Asignar responsabilidades
 - 4.6 Educar y motivar a los empleados
- ▣ 5. Control, seguimiento y mejora de la calidad
 - 5.1 Controlar la calidad del servicio
 - 5.2 Mejora continua de la calidad
 - 5.3 Tratamiento de quejas y reclamaciones
 - 5.3.1 Tipos de quejas presentadas por clientes
 - 5.3.2 Medios utilizados para la formulación de quejas
 - 5.3.3 Destrezas básicas para tratamiento y solución de problemas
 - 5.3.4 Actuación necesaria de problemas

5.4 Seguimiento al cliente

5.4.1 Fidelizar al cliente

5.4.2 Sugerencias y recomendaciones

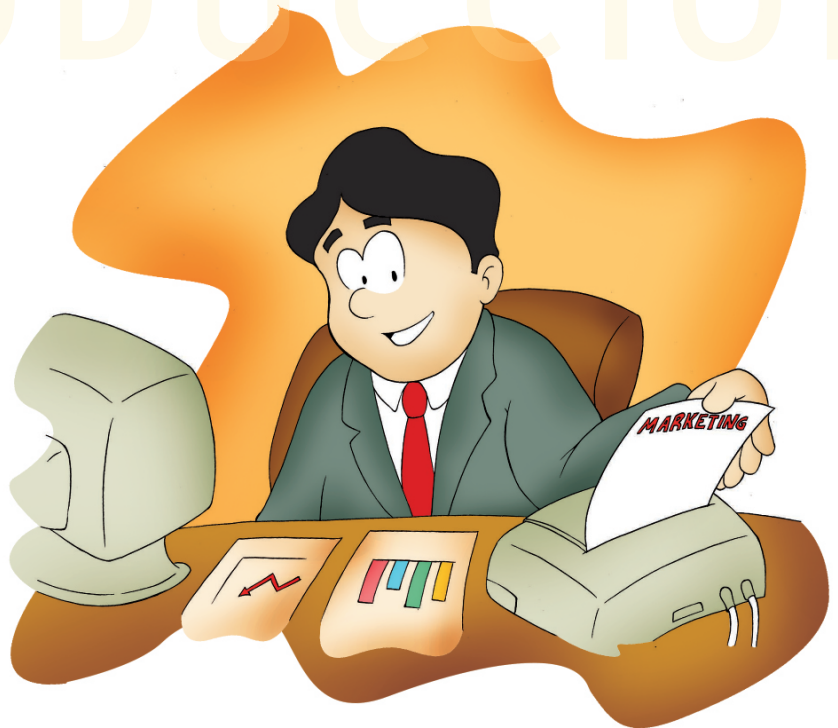
- ▣ 6. Verificación de la gestión del establecimiento de hospedaje
- ▣ 7. Enfoque esquemático al proceso
- ▣ 8. Buenas prácticas para el personal administrativo y las posiciones operativas
 - GESTIÓN ADMINISTRATIVA
 - ▷ Administración
 - ▷ Marketing y Ventas
 - ▷ Almacén
 - ALOJAMIENTO - RECEPCIÓN
 - ALOJAMIENTO - RESERVAS
 - ALOJAMIENTO - HOUSEKEEPING
 - SOPORTE
- ▣ 9. Glosario
- ▣ 10. Bibliografía

1

INTRODUCCIÓN

I N T R O D U C C I Ó N

I N T R O D U C C I Ó N



BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE SERVICIO (PERSONAL ADMINISTRATIVO Y POSICIONES OPERATIVAS) DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

1. INTRODUCCIÓN

El Plan Nacional de Calidad Turística - CALTUR, componente transversal del Plan Estratégico Nacional de Turismo - PENTUR, tiene como objetivo promover en el mediano plazo una movilización nacional por elevar los niveles de calidad de los servicios turísticos que permita a largo plazo consolidar el producto turístico nacional, así como mejorar los niveles de satisfacción del turista, posicionando al Perú como destino líder en calidad total.

Es así como CALTUR ha identificado cuatro planos de actuación: Personas, Empresas, Sitios y Destinos Turísticos, estableciendo para cada caso, objetivos y estrategias que permitirán alcanzar los objetivos propuestos.

En todos los casos, se propone como instrumento inicial, la elaboración de Manuales de Buenas Prácticas, los que predecirán al sello de calidad denominado “Sello CALTUR”.

En este marco, la Dirección Nacional de Desarrollo Turístico del Viceministerio de Turismo, ha desarrollado el Manual de Buenas Prácticas sobre Gestión de Servicio para el personal administrativo y personal operativo de los establecimientos de hospedaje, siguiendo el mismo proceso de diseño del PENTUR, es decir con la participación de los

principales actores vinculados al turismo. Asimismo, es preciso señalar, que el presente Manual ha considerado las recomendaciones y lineamientos del “Manual de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible: Guía Metodológica para el desarrollo del turismo responsable en el Perú”, iniciativa conjunta de la Asociación Peruana de Turismo de Aventura y Ecoturismo - APTAE, el Instituto Machupicchu y PROMPERU, el cual constituye un importante complemento del mismo.

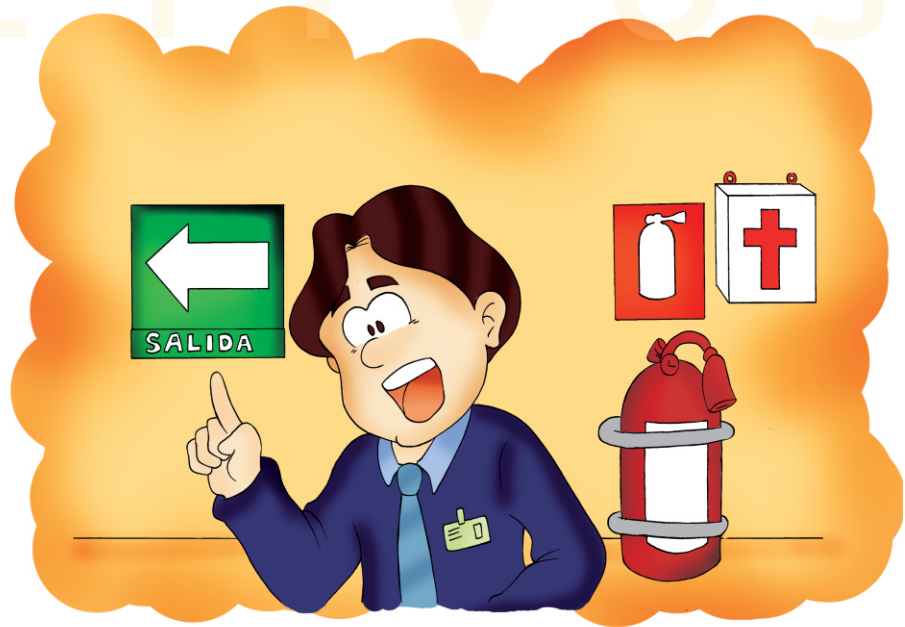
El presente manual, brinda información eficaz y fácil de ponerla en práctica, basada en normas de calidad de estándares nacionales, las que pueden aplicarse y generar competencias laborales consensuadas internacionalmente. De esta forma, se rescatan y potencializan los Estándares Nacionales de Competencia Laboral y Principios de Gestión de Calidad, para el personal administrativo y las posiciones operativas de un establecimiento de hospedaje, elementos indiscutiblemente necesarios para el desarrollo, con la finalidad que se apliquen en el mismo, para satisfacer al creciente número de clientes cada vez más exigentes y en consecuencia se genere el incremento de turismo hacia nuestro país.

2

OBJETIVOS

O B J E T I V O S

O B J E T I V O S



ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

MBP PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE GESTION DE SERVICIO (Personal Administrativo y Posiciones Operativas)

- El objetivo del presente manual es poner a disposición de los dueños, gerentes o administradores y personal de establecimientos de hospedaje de mediana envergadura (categoría de hasta tres estrellas o que ostenten la clase de Albergue, de acuerdo a la legislación vigente) que puedan encontrar una guía de acción, a fin de mejorar el servicio aplicando buenas prácticas, basadas en parámetros de estándares internacionales para ingresar y mantenerse en el

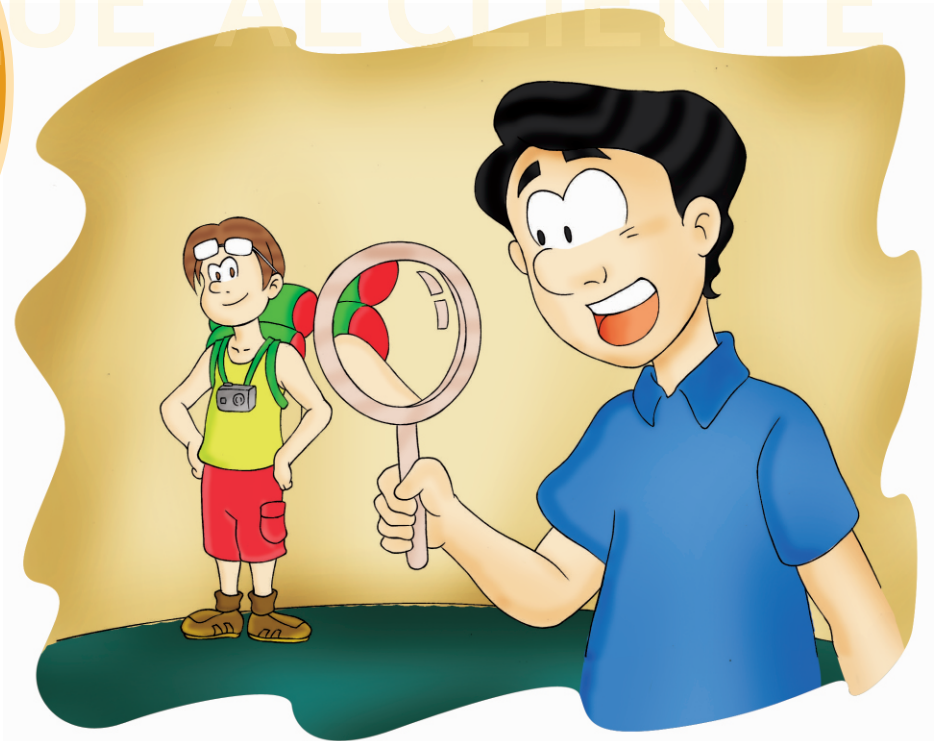
mundo competitivo que exige el nuevo milenio y la Globalización. Asimismo, forjar habilidades y destrezas que exigen competencias laborales normadas que les permitan actuar bajo diversas circunstancias brindando servicio de calidad que el cliente y nuestro país se merece.

3

ENFOQUE AL CLIENTE

ENFOQUE AL CLIENTE

ENFOQUE AL CLIENTE





3.1 ¿QUIÉN ES EL CLIENTE?

Un cliente es cualquier persona que tiene una necesidad y está afectada por el servicio que se oferta. Es importante tener definidos quiénes son nuestros clientes.

Por lo tanto, el cliente es la persona sin la cual no existiría el establecimiento de hospedaje. Éste último dependerá siempre del mismo. Gracias a los clientes, la calidad y el servicio se han optimizado pues, éstos han sido los gestores de las normas de calidad gracias a sus sugerencias y necesidades. Como tal, todo establecimiento de hospedaje debe saber que, debe complacer a sus clientes brindándoles lo mejor de lo que ellos quieren y esperan, excediendo sus expectativas en la medida de lo posible.

3.2 SATISFACER A LOS CLIENTES

Satisfacer a los clientes significa entenderlos, determinar quiénes son y cuáles son sus necesidades para traducirlas al lenguaje de la empresa.

Otro aspecto importante es poder captar las necesidades de los clientes, aunque esto implique un proceso complejo ya que los clientes establecen sus necesidades desde sus propios puntos de vista y, frecuentemente en su propio lenguaje.

Finalmente, conocidas las necesidades de los clientes resulta indispensable que éstas deban ser expresadas en el lenguaje del establecimiento. Este proceso se hace difícil debido a la vaguedad de la terminología y a los múltiples dialectos existentes en los clientes y dentro del propio establecimiento de hospedaje.¹

El cliente que se hospeda desea encontrar un ambiente limpio e higiénico, acogedor, sentirse bienvenido, seguro, confortable, pagar el precio justo por el servicio a recibir, desean que les presten mayor atención, información y seguimiento. El cliente de hoy no sólo busca satisfacer la necesidad fisiológica de dormir, de descansar; busca satisfacer otro tipo de necesidades que valora y está dispuesto a pagar, como televisión por cable, servicio al cuarto, Internet, así no sea una exigencia de la regulación vigente para la categoría del establecimiento de hospedaje. Recibir servicios específicos como si estuvieran hechos, o al menos lo pareciera, exclusivamente para ellos.

3.3 TIPOLOGÍA DEL CLIENTE

Para hacer un planteamiento de tipología de la demanda, sería necesario tener en cuenta criterios como:

- ▣ Procedencia.
- ▣ Motivo del viaje.
- ▣ Medio de transporte utilizado.
- ▣ Duración de la estancia.
- ▣ Gasto efectuado.
- ▣ Duración del viaje.

Atendiendo al motivo del viaje, la tipología puede dividirse en:

- ▣ Cliente de OCIO: descanso, cultura, descubrimiento, naturaleza, deporte y aventura, relaciones, salud, religión, acontecimientos.
- ▣ Cliente de NEGOCIO: profesional, congresos y convenciones, ferias, misiones económicas, incentivos, comisiones.²



¹ Proyecto de apoyo al desarrollo estratégico del sector turismo en el Perú., AECI, MITINCI, CENFOTUR 1998 Módulo 2 Área de Alojamiento y Pisos Pg. 30

² Idem.30

ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

MBP PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE GESTION DE SERVICIO (Personal Administrativo y Posiciones Operativas)

Es importante conocer las motivaciones, necesidades y expectativas de los clientes para que cada establecimiento proponga sus propias tipologías de cliente. Como por ejemplo personas que viajan solas por negocio: ejecutivos, comerciantes. En pareja a disfrutar su luna de miel, aniversarios y/o ocasiones especiales. En grupo: viajes de promoción, viajes de estudios, viaje de placer. En familia: visita a familiares y/o amigos, viajes vacacionales, etc.

3.4 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO/PRODUCTO ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE

Cualquier servicio de hostelería y, por tanto, los establecimientos de hospedaje, se caracterizan por los rasgos propios de los servicios en general, en contraposición a los bienes físicos:

INTANGIBILIDAD	<ul style="list-style-type: none">• Los servicios son prestaciones y experiencias más que objetos.
HETEROGENEIDAD	<ul style="list-style-type: none">• La prestación suele variar de un servicio a otro, de un usuario a otro, y de un día a otro.
INSEPARABILIDAD	<ul style="list-style-type: none">• Por lo general, los servicios se generan en el momento de la prestación o en los instantes inmediatamente anteriores, requiriendo la mayor prontitud.

Estas tres características genéricas son de plena aplicación a los servicios hosteleros, pero a ellas hay que añadir dos características específicas:

TEMPORALIDAD	<ul style="list-style-type: none">• No es posible almacenar los servicios como se almacenan los bienes físicos. Por ejemplo: Si una habitación no es ocupada una noche, se habrá perdido un día de venta, es decir, un tiempo de uso. El establecimiento de hospedaje vende también tiempo, y el tiempo no es almacenable.• Bien es cierto que ésta suele considerarse como una cuarta característica de cualquier servicio, pero la caducidad es especialmente extrema en hostelería
FUERTE INTERACCIÓN	<ul style="list-style-type: none">• En los servicios, y en mayor medida en los de hostelería, la comunicación empleado-cliente es indispensable para el pleno desarrollo de los procesos productivos y de servicios.

Estos rasgos diferencian claramente a los servicios respecto a los bienes físicos:

SERVICIOS	BIENES FÍSICOS
<ul style="list-style-type: none">Intangibles	<ul style="list-style-type: none">Tangibles
<ul style="list-style-type: none">Heterogéneos	<ul style="list-style-type: none">Homogéneos
<ul style="list-style-type: none">Procesos simultáneos de producción, distribución y consumo	<ul style="list-style-type: none">Producción y distribución separadas del consumo
<ul style="list-style-type: none">Una actividad o proceso	<ul style="list-style-type: none">Una cosa
<ul style="list-style-type: none">Valor esencial producido en la interacción comprador-vendedor	<ul style="list-style-type: none">Valor esencial producido en la fábrica
<ul style="list-style-type: none">Los clientes participan en la producción	<ul style="list-style-type: none">Los clientes no participan (normalmente) en el proceso productivo
<ul style="list-style-type: none">No se pueden almacenar	<ul style="list-style-type: none">No se pueden almacenar
<ul style="list-style-type: none">No hay transferencia de la propiedad	<ul style="list-style-type: none">Transferencia de la propiedad

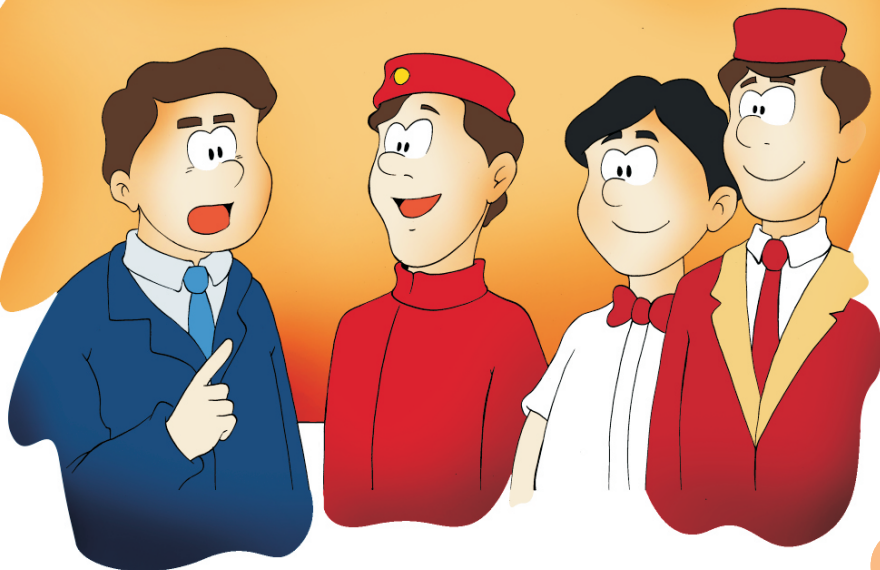
3

³ Idem. 30, 31 y 32

4

GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD

GESTIÓN INTEGRAL DE
LA CALIDAD



El significado del término calidad está adquiriendo carácter multidimensional. A los elementos tradicionales que lo componen, como calidad del servicio, control o correcciones, se les han sumado nuevos elementos tales como; gestión, empleados, clientes y mejoramiento.

La calidad se puede definir como un conjunto de propiedades de un servicio, las cuales le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades de un cliente o grupo de ellos. Para definir si un servicio tiene calidad es necesario contar con tres elementos claves:

- Clientes
- Sus necesidades
- Aptitud de servicio para que las necesidades sean satisfechas.

La gestión de la calidad, por su parte, no es otra cosa que la forma de dirigir todas las actividades, sin importar quien las ejecute, a través de las cuales se alcanza la calidad de los servicios, o lo que es lo mismo, se logra la aptitud para satisfacer las necesidades.

El método más generalizado de gestionar la calidad es a través de los programas de calidad. Un programa de calidad es un mecanismo integrado que permite, facilita y coordina la aplicación

operativa de las tareas o procesos relacionados con la calidad. Los programas de calidad se planifican con el objetivo de orientar la estrategia de calidad de la empresa y asegurar que los esfuerzos de todas las áreas y departamentos que tienen relación con la calidad serán coordinados.⁴ Todos son importantes para dar un buen servicio.

4.1 ESTABLECIMIENTO DE MISIÓN , VISIÓN

Establecer la misión y visión del establecimiento.

Es importante para cualquier establecimiento de hospedaje, establecer su misión y visión, para lo cual debe contestar las siguientes preguntas:

LAMISIÓN:

¿Quiénes somos? ¿Qué queremos lograr?

REPRESENTA LO QUE SOMOS, es un enunciado que expresa la identidad de la empresa, “su razón de ser”. La misión debe ser clara y expresada en grandes propósitos. Es, en suma, el conocimiento concreto de lo que usted está en posibilidad de ofrecer como experiencia a sus clientes. Expresa también su posición en el mercado, el rol de su establecimiento dentro de la comunidad y sus ventajas competitivas.

Expresa en síntesis lo que debe hacer, su campo de acción y su estilo.

⁴ Proyecto de apoyo al desarrollo estratégico del sector turismo en el Perú. AECI, MITINCI, CENFOTUR 1998 Módulo 5 Agencias de Viaje Pg. 39

ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

MBP PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE GESTION DE SERVICIO (Personal Administrativo y Posiciones Operativas)

Para redactar la misión de su establecimiento usted debe: Tener la perspectiva del mercado, ver “desde los ojos de sus clientes”, y ser siempre realista y sincero.

Un ejemplo de la Misión podría ser:

SOMOS UN ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE QUE BRINDA UN SERVICIO QUE SATISFACE LAS NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES A TRAVÉS DE UNA ATENCIÓN PERSONALIZADA, CON PRODUCTOS DE CALIDAD Y CON COLABORADORES CAPACITADOS, CONFIABLES Y COMPROMETIDOS

VISIÓN:

¿Qué queremos ser en el futuro?
¿Cuáles son mis metas a largo plazo?

REPRESENTA LO QUE QUEREMOS LLEGAR A SER, es el estado que el establecimiento de hospedaje desea alcanzar en el futuro. La visión tiene la intención de propiciar y direccionar los rumbos de la organización. En la visión institucional se integran los fines de su establecimiento, la estructura deseada y los procesos que pretende alcanzar.

La visión siempre se expresa de manera positiva y debe proyectarse en el tiempo, a largo plazo. Para este caso, se recogen las características de su mercado objetivo respondiendo a sus expectativas.

Es importante mencionar en la Visión, la manera

como usted se relaciona con su entorno, sea este social, cultural o medio ambiental. Está por demás decir que esta relación debe ser positiva y pro activa.

Un ejemplo de la Visión podría ser:

SER EL HOTEL DE TRES ESTRELLAS QUE LIDERE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA REGIÓN EN LOS PRÓXIMOS TRES AÑOS.



4.2 DIAGNÓSTICO FODA

Es importante desarrollar un diagnóstico FODA, para poder determinar la situación real del servicio que se viene brindando, con este análisis podemos determinar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas del servicio que se viene brindando. Una vez aplicada esta herramienta indispensable, se podrán formular estrategias de acción para mejorar el servicio.

4.3 PLANIFICACIÓN. ORGANIZACIÓN: ELEMENTOS DE UN PROGRAMA DE CALIDAD

Deben implementarse programas planificados que permitan alcanzar la calidad de los servicios que se ofertan, los cuales se basan en estas actividades:

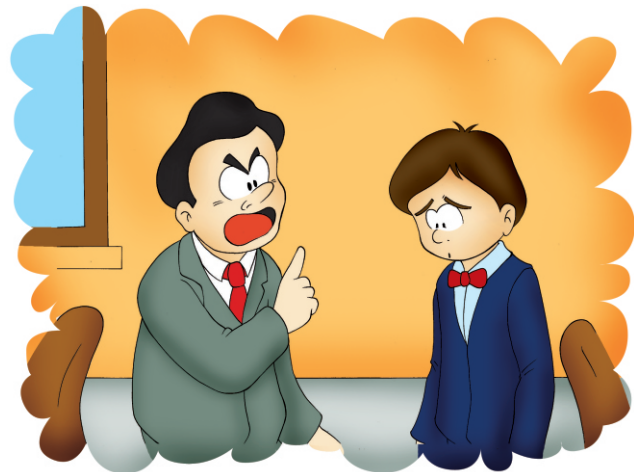
1. Satisfacer a los clientes.
2. Diseñar el servicio.
3. Asignar responsabilidades.
4. Educar y motivar a los empleados.
5. Controlar la calidad.
6. Mejorar continuamente la calidad del servicio ofrecido.

Para lograr el éxito de un programa de calidad, la administración, es la encargada de iniciar el proceso de implementación, y debe valorar las condiciones tanto internas como externas en las

que opera la empresa. Es prioritario conocer y enjuiciar la mayor cantidad de problemas prácticos y factores que se pueden interponer. Dentro de los elementos internos a evaluar se encuentran:

1. El papel del equipo directivo, que debe tener conocimientos acerca de esta materia, transmitir el programa al personal y ganar la participación total de todas las áreas e individuos.
2. Las barreras internas, que necesitan ser eliminadas para la implementación del programa, tales como:

- La calidad se gestiona de manera reactiva, es decir, se detecta que existen problemas de calidad únicamente cuando se muestran de forma muy evidente sus efectos.
- La calidad se encuentra orientada al servicio que se le brinda al cliente, y no a los elementos internos (empleados, proveedores, etc.).
- Cuando se detectan problemas la reacción más frecuente es culpar.



- Se encuentra generalizada la creencia de que la gran mayoría de los problemas relacionados con la calidad son originados por el personal operativo y no por los dueños o administrativos.⁵

4.4 DISEÑO DEL SERVICIO

Una vez determinadas las necesidades de los clientes, obtenidas por medios que van desde trabajos de campo, mediante encuestas o entrevistas personales hasta analizar las encuestas que contestan los clientes al final de su estadía o después de esta, el establecimiento debe ser capaz de diseñar su servicio de acuerdo a las preferencias, necesidades del huésped y las nuevas tendencias.

Transformar la descripción del servicio que se ha obtenido en los pasos anteriores en especificaciones concretas para el propio servicio, la prestación del servicio y el control del servicio.

Todos los aspectos deben concretarse en un servicio final que satisfaga al cliente a un precio aceptable y que, lógicamente, proporcione al establecimiento una rentabilidad de la inversión realizada. Las especificaciones del diseño deben ser tales que el servicio que se obtenga sea:

Realizable, es decir, que conociendo la situación interna y externa de la empresa puedan llevarse a cabo.

Medible, para poder evaluar hasta qué punto se cumple con el servicio y tomar las medidas correctivas necesarias de no lograrlo.

Una buena práctica es establecer estándares claros que nos permita tener un punto de referencia del nivel de calidad deseado para un producto y/o servicio, este debe ser definido pensando en la satisfacción del cliente. En lo tangible, como la buena presentación de una habitación, y lo intangible una sonrisa sincera, una actitud atenta.

Una vez definido el diseño, se asignan los medios con los cuales se prestarán los servicios que satisfagan las necesidades de los clientes. Incluye el alojamiento y otros servicios adicionales como room service, los sistemas de información, los software, entre otros.

4.5 ASIGNAR RESPONSABILIDADES

Asignar responsabilidades es importante. La calidad repercute en las actividades de todos los empleados del establecimiento de hospedaje y la responsabilidad por la calidad recae, por lo tanto en todos los individuos de la empresa.

El administrador se encuentra en una posición crítica de mucha responsabilidad, pues tiene que:

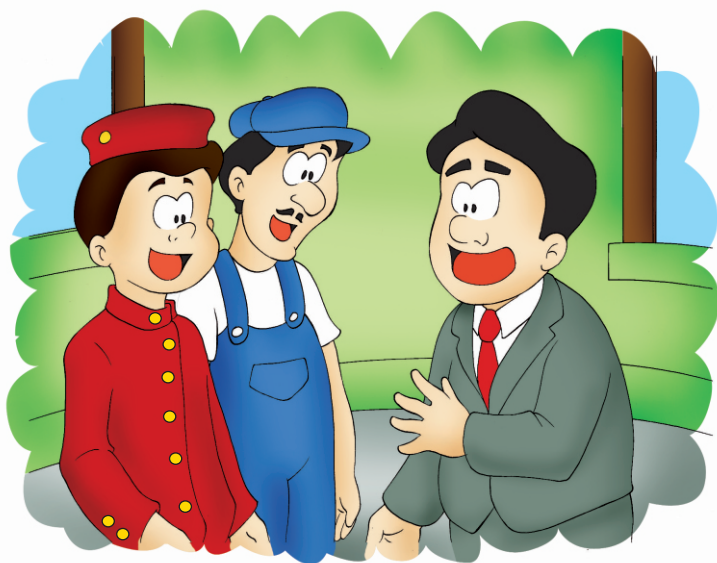
- Hacer un compromiso con la calidad si es que se quiere implantar un programa.
- Apoyar e impulsar este programa diariamente a fin de tener continuidad.
- Corregir causas comunes en el sistema que son los autores de una mala calidad del servicio.

¿Cómo respondes a tus clientes, proveedores, compañeros o empleados?

DIMENSIONES DE LA CALIDAD	FUERA DE COMPETENCIA	MEDIOCRIDAD	PRESENCIA Y RESPONSABILIDAD	COMPROMISO SERVICIO	EXCELENCIA
RESPUESTA	Nula	Simetría	Preparados	Listo	Ya
ATENCIÓN	Irritante	Ciclotímica	Aplicada	Esmerada	Deslumbrante
COMUNICACIÓN	Autista	linterferida	Aceptable	Fluida	Conexión total 100%
ASERTIVIDAD	Inaccesible	Selectiva	Próxima	Cercana	Inmediata
AMABILIDAD	Ausente	Voluble	Atenta	Amable	Cautivante
CREDIBILIDAD	Mentirosa	Ambiguo	Aparente	Creíble	Veraces 100%
COMPRENSIÓN	Obstinación	Prejuicio	Convencional	Concordia	Compañerismo

4.6 EDUCAR Y MOTIVAR A LOS EMPLEADOS

Se debe educar y motivar a los empleados. La educación se basa en la necesidad de que haya un proceso por el cual el compromiso por la calidad del servicio tenga cabida en todo el establecimiento de hospedaje. Es una fase de comunicación y persuasión. Requiere darles a los empleados la información que necesitan para hacer funcionar la calidad en su trabajo y darles destrezas para que manejen bien sus labores.



Es necesaria una inversión en capacitación del personal y en el proceso general de comunicación. Esta inversión es parte del costo de hacer negocios. Los empleados son parte del servicio que se ofrece al cliente, muchas de las veces constituyen la

parte fundamental, y por tanto merecen atención adecuada para asegurar que brinden el mejor servicio posible. Otro aspecto muy importante es la motivación por la calidad. Los esfuerzos por la calidad son, con frecuencia, intensificados mediante un programa de motivación dirigido al personal que realiza el servicio. Cartas de agradecimiento, exposición de los mejores servicios realizados, información de los éxitos académicos del personal; estimulan a los empleados a continuar sus esfuerzos. Los éxitos en la calidad obtenidos por los compañeros pueden ser una motivación adicional. Muchas empresas han descubierto que se puede alcanzar un efecto acumulativo si se dan las recompensas a las unidades operativas o áreas de trabajo y no a las personas individualmente, animando así el efecto coordinado de todo el personal de esa unidad y obteniendo mayores resultados que cuando se actúa sobre cada hombre separado.⁶

¿POR QUÉ LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE PIERDEN CLIENTES?

Se mueren	1%
Se muda fuera de área	3%
Es influenciado por amigos	5%
Es atraído por la competencia	9%
Esta descontento con el producto	14%
Por la actitud de indiferencia de un empleado	68%

Es por ello, la importancia de motivar y capacitar a sus empleados.

⁶ Proyecto de apoyo al desarrollo estratégico del sector turismo en el Perú. AECI, MITINCI, CENFOTUR 1998 Módulo 5 Agencias de Viaje. Pg. 46

5

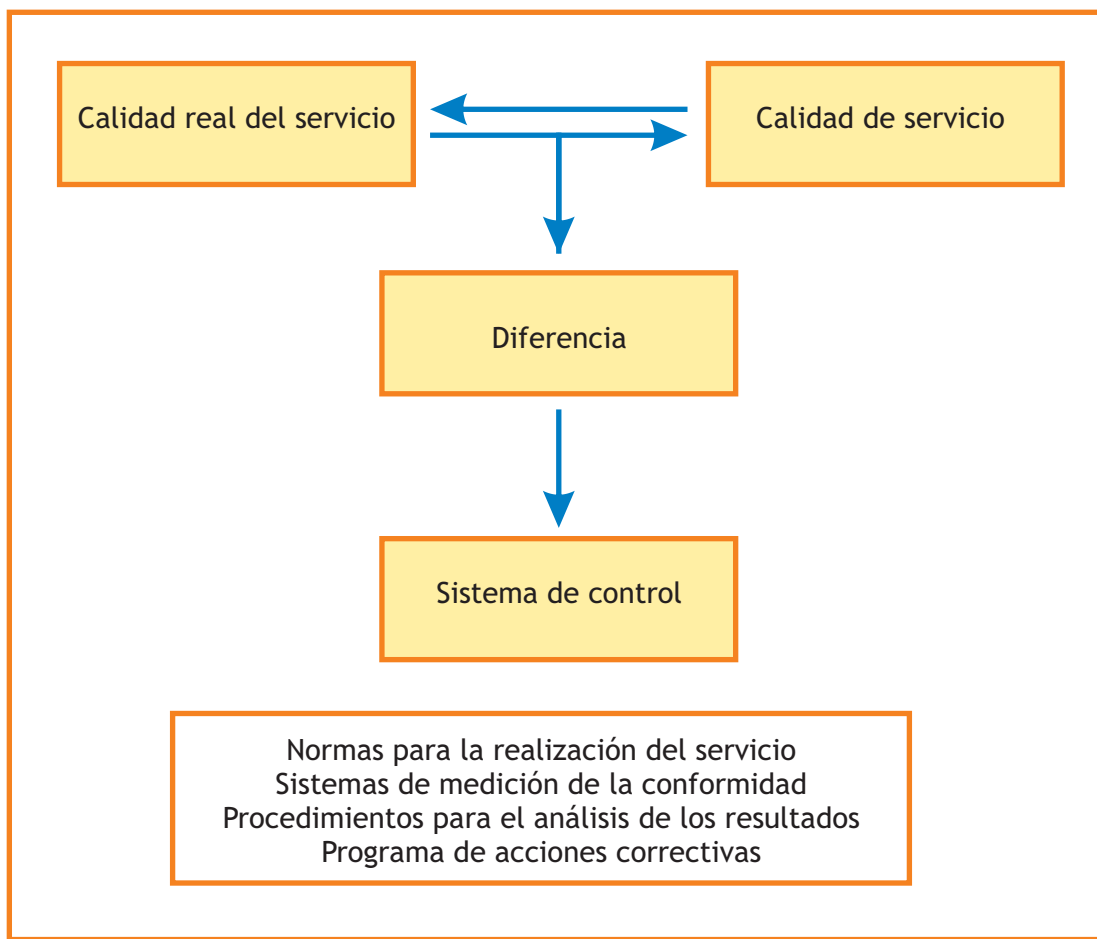
CONTROL, SEGUIMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD

CONTROL, SEGUIMIENTO
Y MEJORA DE LA CALIDAD



5.1 CONTROLAR LA CALIDAD DEL SERVICIO

El control de la calidad del servicio es un proceso regulador en el que se mide la calidad real del servicio comparado con lo ofrecido y se actúa sobre la diferencia cuando así se requiera.



Los elementos que debe tener un sistema de control son los siguientes:

1. Normas para la realización del servicio

Se basa en los resultados del diseño del servicio y el proceso. Incluye:

- **PLAZOS DE REALIZACIÓN:** Se refiere al tiempo empleado por el cliente en conseguir el servicio, y está determinado por el tiempo en que el establecimiento de hospedaje emplee en proporcionárselo. El cliente puede ser especialmente intolerante con el tiempo total consumido, por lo que es conveniente descomponer éste en etapas y establecer normas para aquellas actividades críticas que generen mayor cantidad de pérdida de tiempo para el cliente. Ejemplo: El cliente pide su cuenta y el recepcionista se demora en realizar el cierre de la cuenta porque no tiene la información completa de otras áreas como lavandería.
- **INTEGRIDAD:** Se refiere a que el servicio debe ser prestado de forma completa. Las normas de integridad han de comprender todos los elementos que son necesarios incluir para que las actividades de un cierto servicio se consideren completas y bien realizadas. Es importante una excelente comunicación de todo el personal.
- **PREVISIBILIDAD:** Se refiere a la uniformidad de sucesivos servicios y a la frecuencia con que se suministra el mismo. Se debe mantener un servicio sostenido para esto se recomienda establecer estándares de calidad. Los estándares hoteleros se deben definir tanto por el producto como por el servicio, siempre pensando en las necesidades y expectativas del cliente, quienes son los que día a día exigen un servicio de calidad. **Los estándares de servicio** son los más difíciles de mantener en un establecimiento hotelero, porque se definen en lo intangible, siendo el personal que tiene contacto con el cliente el principal protagonista de un servicio de calidad al brindar una sonrisa o una cálida bienvenida. **Los estándares del producto** son definidos en lo tangible; en un plato decorado, porcionado, de buen sabor, que se presenta al comensal, en una habitación correctamente presentada al cliente. **Los estándares de calidad** deben ser la **fusión entre estándares del producto y el servicio**; sin importar el tipo o categoría del establecimiento de hospedaje, se debe establecer y mantener los estándares de calidad. Esto no quiere decir que no cambie, que sea estático, siempre debe mejorar pero es importante que se mantenga vigente por el dueño, administrador y todo el personal involucrado en la calidad.

2. Un sistema de medición de la conformidad.

Una vez establecidas las normas de funcionamiento del servicio, se puede comparar cada servicio realizado. El siguiente paso es realizar la medición para su comparación. Estas mediciones y comparaciones nos dan una evaluación de cada servicio realizado. Una vez hechos y registrados, sus resultados están disponibles para diversos análisis.

3. Procedimientos para el análisis de los resultados.

Permiten determinar las causas de las desviaciones de las normas de realización.

Existen dos enfoques para el análisis de los resultados que se obtienen en las mediciones:

- **El enfoque subjetivo**, que requiere de una amplia revisión de las reclamaciones de los clientes y una adecuada interpretación de lo que en ellas se refleja. Dado que la medición subjetiva es susceptible a una amplia gama de interpretaciones, puede ser ventajoso comunicar esos resultados a la mayor parte de las personas que están comprometidas con proveer el servicio que se está midiendo.
- **El enfoque estadístico**, recomendado cuando se tienen mediciones cuantitativas. Ejemplo de este tipo de análisis son los diagramas de tendencia de ocupación del establecimiento de hospedaje.



4. Un programa de acciones correctivas para eliminar las causas de las desviaciones.

Un programa de acciones correctivas puede tener por objetivo:

- La corrección de forma inmediata de un específico foco de perturbaciones.
- El desarrollo de un plan para eliminar una segunda repetición del problema. Incluso cuando los errores en la calidad del servicio surgen como consecuencia de acontecimientos inesperados, ese programa debe desarrollar planes para evitar situaciones similares en el futuro. Ejemplo: se debe tener un plan de contingencia, como cuando se cae el sistema y se tiene que hacer un check in, o la falta de agua en la habitación, etc.

- Planear la asistencia que será posible brindar a los clientes que hayan recibido un determinado tipo de servicio insatisfactorio⁷. Ejemplo: brindando una cortesía, un descuento o considerándolos para su siguiente estadía como VIP. (Very Important Person).

Va a depender de las políticas del establecimiento.

5.2 MEJORA CONTÍNUA DE LA CALIDAD

Mejore la eficacia y eficiencia de los procesos. La administración debería buscar continuamente que los procesos de la organización tengan como objetivo lograr efectividad, más que esperar que un problema le revele oportunidades para la mejora. Uno de los métodos para mejorar el desempeño es, el seguimiento y medición de la satisfacción del cliente, la misma que debe ser recopilada, analizada y utilizada. Se puede utilizar como fuente de información del cliente tanto en forma escrita como verbal. Toda esta información debe mantenerse actualizada en forma continua.

- Encuesta a los clientes.
- Quejas del cliente.
- Comunicación directa con los clientes.
- Retroalimentación sobre todos los aspectos del servicio.
- Las necesidades del mercado.
- Información relativa a la competencia.

5.3 TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Es importante contar con un sistema de tratamiento de quejas y reclamos.

5.3.1. TIPOS DE QUEJAS PRESENTADAS POR EL CLIENTE

Incluso en los más prestigiosos establecimientos de hospedaje pueden existir deficiencias o cometerse errores que motiven quejas por parte de los clientes, y es la Recepción (“Front Desk”) donde deben afrontarse las situaciones que se generan.

En principio, pueden identificarse dos grandes tipos de situaciones:

- a) Aquéllas generadas por el propio establecimiento de hospedaje.
- b) Aquéllas generadas por factores externos no controlados por el establecimiento de hospedaje.

Dentro de las primeras suelen predominar las que se deben a:

- Aspectos relacionados con el departamento de Reservas, como por ejemplo: demora y/o deficiencia en la atención telefónica; error en la reserva; falta de credibilidad ante una situación del establecimiento de hospedaje.
- Aspectos relacionados con la Facturación: errores en la emisión de la factura; no respetarse condiciones pactadas.
- Aspectos relacionados con la Caja: no admitirse una determinada tarjeta de crédito; comisión abusiva en cambio de moneda extranjera.
- Por aspectos relacionados con otros departamentos o servicios del establecimiento de hospedaje: servicio de maleteros; servicio de lavandería; trato no adecuado de parte del personal.

⁷ Proyecto de apoyo al desarrollo estratégico del sector turismo en el Perú. AECI, MITINCI, CENFOTUR 1998 Módulo 5 Agencia de Viajes Pg. 47 al 49

ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

MBP PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE GESTION DE SERVICIO (Personal Administrativo y Posiciones Operativas)



- Aspectos relacionados con el propio mostrador de recepción y/o teléfonos: habitación sucia, habitación no disponible, habitación no adecuada, falta de interés en la atención, falta de dominio de idiomas, demora en la entrega de mensajes o defectos en los mismos, demora en la atención telefónica.

Dentro de las situaciones que generan incomodidad en el cliente por factores externos se pueden mencionar las pérdidas del equipaje por las compañías aéreas, la cancelación de un vuelo o la no obtención del ticket aéreo, etc.

Den lugar o no a planteamiento de queja, los errores más relacionados con la Recepción y que, según algunos estudios, más molestan a los clientes son:

- Que los recepcionistas no perciban la presencia del cliente en el mostrador o que sigan conversando entre ellos.
- Que no exista un control adecuado de la lista de reservas.
- Que la reserva no esté registrada.

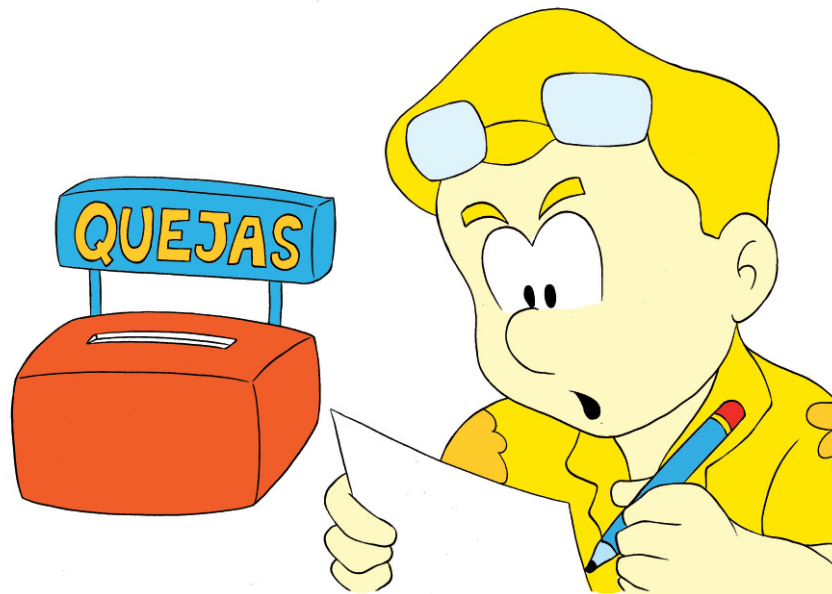


- Que la habitación reservada no esté disponible.
- Que los botones no den información sobre el funcionamiento del equipamiento en las habitaciones (TV., climatización, etc.).
- Que no se hagan correctamente las llamadas de despertador.
- Que el personal de recepción actúe con indiscreción o con impaciencia.
- Que haya cola para el pago de factura.
- Que no se resuelvan los defectos de mantenimiento.
- Que se demoren en fotocopiar los Pasaportes de los pasajeros extranjeros.
- Que cuando hay cambio de turno se saluden o despidan con besos delante del cliente.

5.3.2 MEDIOS UTILIZADOS PARA LA FORMULACIÓN DE QUEJAS

MEDIOS PARA FORMULAR QUEJAS:

- **Quejas emitidas de forma personal en el mostrador de Recepción:** son las más frecuentes. La queja suele ser verbal; sólo en ocasiones se manifiesta en una hoja de reclamaciones.
- **Quejas mediante cuestionario:** los establecimientos de hospedaje que pasan cuestionario para sondear la opinión de los clientes apenas consiguen que sean debidamente llenados; suelen hacerlo aquellos clientes que han encontrado algún motivo de queja; también aquellos que han encontrado algún motivo de agradecimiento. En cualquier caso, los cuestionarios no suelen recoger la auténtica percepción del cliente.
- **Cartas de queja enviadas al director o propietario:** son las menos frecuentes. Suele estimarse en menos del 4% de las personas con motivo de queja.



5.3.3 DESTREZAS BÁSICAS PARA TRATAMIENTO Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Cada vez que el departamento de Recepción tiene que afrontar alguna queja por parte de un cliente, han de ponerse en juego las habilidades de atención al cliente para resolver eficazmente la queja. Hay que ser capaz de escuchar y de responder satisfactoriamente al cliente, saber qué se puede hacer y qué se puede prometer y, sobre todo, hay que saber cuándo es preciso acudir a un superior. Nadie debe eludir esta responsabilidad y decir “esto no es cosa mía”⁸.

Requisitos para el logro de una buena escucha

- Establecer un clima agradable.
- Estar dispuesto a escuchar.
- Estar preparado sobre el motivo de la comunicación.
- Ser comprensivo con las circunstancias del interlocutor.
- Evitar las distracciones.
- Resumir las ideas básicas que garanticen el entendimiento mutuo (feedback).

En la comunicación con los demás, algunas conductas cabe considerarlas como cálidas y otras como frías:

CONDUCTAS:

Conductas cálidas

- Mirar a los ojos
- Sonreír
- Mover la cabeza afirmativamente
- Levantar las cejas

Conductas frías

- Mirada gélida
- No sonreír
- Mover la cabeza negativamente
- Distraer la mirada

⁸ Proyecto de apoyo al desarrollo estratégico del sector turismo en el Perú. AECI, MITINCI, CENFOTUR 1998 Módulo 2 Área de Alojamiento y Pisos, Pg. 70 al 73

5.3.4 ACTUACIÓN NECESARIA ANTE PROBLEMAS

Ante un problema o queja por parte del cliente deben seguirse los siguientes pasos:

- Después de saludar al cliente, hay que mantener la mejor postura y atención, sin interrumpir la narración del mismo.
- Lamentar lo ocurrido, aunque no fuera responsabilidad del establecimiento de hospedaje.
- No culpar a terceras personas.
- Agradecer al cliente que nos transmita su problema (siempre es mejor que el cliente transmita la queja a un empleado que a otro cliente).
- Recoger toda la información posible.
- Identificar el núcleo del problema y clasificarlo:
 - a) Problema serio que puede ser resuelto en Recepción, por ejemplo: una habitación que se asigna a un segundo cliente.
 - b) Problema menor que puede ser resuelto en Recepción, por ejemplo: falta jabón en la habitación.
 - c) Problema que debe ser transmitido a un superior, por ejemplo: pérdida de una prenda en lavandería.
 - d) Problema ante el que sólo podemos mostrar nuestra empatía y apoyo, por ejemplo: pérdida de la cámara de fotos en un taxi.
- Adoptar una medida entre las posibles. Decidir con el cliente cuál puede ser la mejor medida o solución.
- Pasar instrucciones a quien corresponda para dar solución al problema.
- Comprobar que las medidas se han puesto en

marcha y el problema se ha resuelto.

- Comprobar que el cliente se encuentra satisfecho.
- Registrar el problema en el libro de incidencias y transmitírselo al superior correspondiente para su conocimiento.

Es importante tomar las quejas como oportunidades de mejora, y de ellas tomar acciones, realizar un seguimiento de las acciones para asegurar que se alcanzan las metas deseadas.

En los establecimientos de hospedaje que cuentan con un departamento o simplemente un profesional responsable de Relaciones Públicas, el tratamiento de quejas puede canalizarse de un modo diferente, puesto que este profesional tiene como misión asegurar que los clientes se sientan atendidos y disfruten de su estancia. Suele también servir de apoyo a la Dirección para determinadas relaciones internas y externas.

En establecimientos de hospedaje de mayor tamaño, el responsable de Relaciones Públicas puede estar integrado en el departamento comercial/Marketing. En establecimientos medianos puede estar integrado en el departamento de Recepción.

En cualquier caso, es el responsable ante la Dirección de todas las actividades encaminadas a conservar y mejorar la imagen del establecimiento, fuera o dentro del mismo.

5.4 SEGUIMIENTO AL CLIENTE.

Es necesario hacer un seguimiento del cliente por ser éste la piedra angular de la mayoría de banco de datos y de los sistemas de control. Los aspectos esenciales para un buen seguimiento son:

- Tener al día la información del cliente.
- Mantener una comunicación fluida de sus estadías en el establecimiento de hospedaje.
- Actualizar la información de sus gustos y preferencias asegurándose que se cumplan.
- Hacerle seguimiento de su reserva, llegada, estadía y salida.
- Tener en cuenta una fecha especial para el cliente como cumpleaños, aniversarios y brindarles una cortesía.



- De ser un cliente frecuente se le puede dar una cortesía adicional como un tour o una cena en un restaurante de éxito.
- De haberse olvidado algún objeto de valor o prenda en su habitación o en alguna área del establecimiento de hospedaje, preocuparse de hacer el seguimiento, comunicándose para coordinar la entrega de este.
- Hacerle una encuesta de satisfacción de los servicios que brinda el establecimiento de hospedaje además solicitándole sus sugerencias.

5.4.1 FIDELIZAR AL CLIENTE

Es importante tener una base de datos actualizada de los clientes para conocer más y mejor sus preferencias y necesidades, identificando a los más rentables, ofreciendo además mejores servicios, personalizados, realizando comunicaciones y ofertas a medida. Ahorrando tiempo, dinero y esfuerzo. Para tal fin, es necesario que el personal de las diferentes áreas se comunique y coordine entre sí, buscando que nuestro cliente quede plenamente satisfecho con el servicio brindado de modo tal que pueda recomendarlo y sirva de referente a otros posibles nuevos clientes del establecimiento de hospedaje, disminuyendo la posible migración de nuestro cliente a la competencia.

Es necesario considerar la relación precio / valor, debido a que los clientes fieles también demuestran sensibilidad al precio, sino se le brinda

un valor agregado que, de algún modo, justifique el aumento.

Mantener el nivel de calidad del servicio asegurando el cumplimiento de los estándares mínimos establecidos. El cliente debe encontrar el mismo servicio cada vez que hace uso de este. Por ejemplo, si el cliente está acostumbrado a recibir un cóctel de bienvenida o una bebida de la región, de cierta calidad, debe mantenerse o mejorar. Si el establecimiento de hospedaje suele ofrecer a sus clientes determinada calidad de productos (marca) como jabón, papel higiénico, debe mantener la misma calidad en los productos que ofrecen.

En algunos establecimientos de hospedaje realizan programas de recompensas, pero por sí sola no te asegura la fidelización del cliente ya que suele desaparecer junto con la finalización de la promoción, premios o regalos.

El momento de la despedida es corto y es tan importante como los primeros segundos de la acogida. Es la última impresión que el cliente guarda de usted y de su empresa.

Para conservar una relación cálida y fidelizar a su cliente, se deben poner en práctica una serie de aspectos básicos como son:

- Escuchar.
- Sonreír.
- Levantarse o mantenerse de pie.
- Tender la mano para decir adiós.

- Personalizar la despedida con un: “adiós Sra. Álvarez”, “hasta pronto”, “que tenga un buen día”, “vuelva pronto”, etc.⁹...

5.4.2 SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES.

Facilite las sugerencias y recomendaciones al cliente. Un buen recepcionista o personal de reserva ha de ser capaz, además de vender servicio, de:

- Dar una buena imagen del establecimiento de hospedaje. Él es el establecimiento, lo representa en el momento de la venta de un servicio.
- Adaptar siempre los servicios que se venden a las necesidades del cliente, no a las del establecimiento de hospedaje.
- Transmitir al cliente una fuerte imagen de seriedad y sobretodo de honestidad para ganarse su credibilidad. Esta norma es especialmente importante.
- Vender los servicios sin ser excesivamente agresivo, ni impertinente.
- Un recepcionista o empleado de reservas debe asesorar, recomendar, y en definitiva ayudar a resolver los problemas.¹⁰

⁹ Proyecto de apoyo al desarrollo estratégico del sector turismo en el Perú. AECl, MITINCI, CENFOTUR 1998 Módulo 1 Agencia de Viajes Pg. 28

¹⁰ Idem Pg. 28

6

VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE

VERIFICACIÓN DE LA GESTIÓN
DEL ESTABLECIMIENTO DE
HOSPEDAJE



BUENAS PRACTICAS	SI	NO
ENFOQUE AL HÚESPED/ CLIENTE		
Conoce a su cliente.		
Sabe cuáles son sus necesidades.		
Los servicios que brinda cubren las expectativas del cliente o las excede.		
GESTION DE CALIDAD		
Todo el personal y la administración, conocen y están involucrados con la misión de la empresa.		
Todo el personal y la administración, conocen y están involucrados con la visión de la empresa.		
Conoce las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del establecimiento.		
El personal y la administración, conocen, participan, y están involucrados en el sistema de trabajo que se ha desarrollado en el establecimiento.		
El servicio que brinda es realizable, verificable y controlable.		
El personal y la administración están comprometidos con la calidad del servicio, a mantenerla y si es necesario, corregir las causas de un mal servicio.		
El personal y la administración saben cómo responder a los clientes, proveedores, compañeros, empleados respecto a la atención a ellos.		
Mantiene capacitado al personal y a la administración durante todo el año.		
Mantiene motivado al personal y a la administración durante todo el año.		

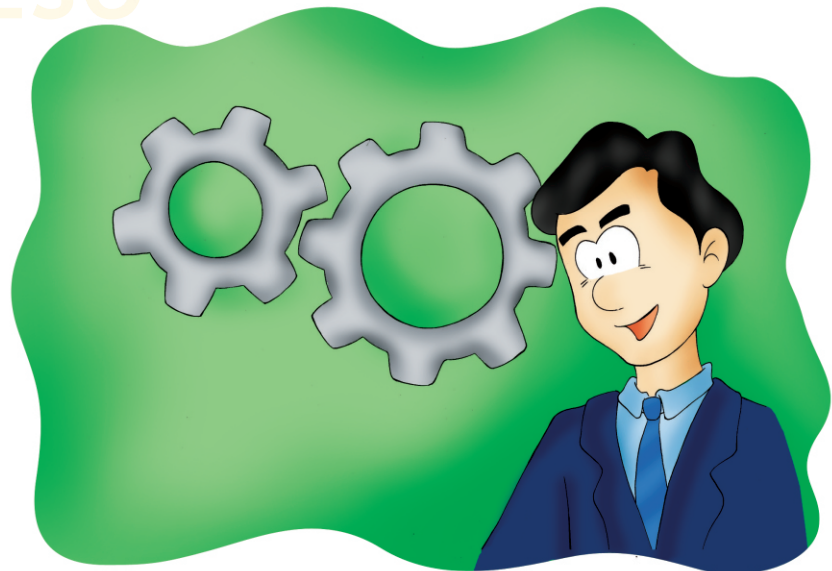
ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

MBP PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE GESTION DE SERVICIO (Personal Administrativo y Posiciones Operativas)

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
Tiene conocimiento de los logros y éxitos del personal y brinda facilidades para que se cumplan (estudios, capacitaciones, etc.).		
CONTROL, SEGUIMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD		
Mantiene un sistema de control de calidad del servicio.		
Mantiene los tiempos establecidos al dar el servicio.		
Mantiene un servicio de forma completa (integral).		
Mantiene uniformidad en el servicio.		
Mantiene la medición y evaluación de los servicios.		
Mantiene un programa de acciones correctivas para eliminar las causas de las desviaciones de sus metas o servicios.		
Mantiene el seguimiento y medición de la satisfacción del cliente para mejorar el desempeño de la organización.		
Mantiene un sistema de tratamiento de quejas y reclamos.		
Mantiene el seguimiento al cliente antes, durante y después del servicio.		

7 ENFOQUE ESQUEMÁTICO AL PROCESO

ENFOQUE ESQUEMÁTICO
AL PROCESO



ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

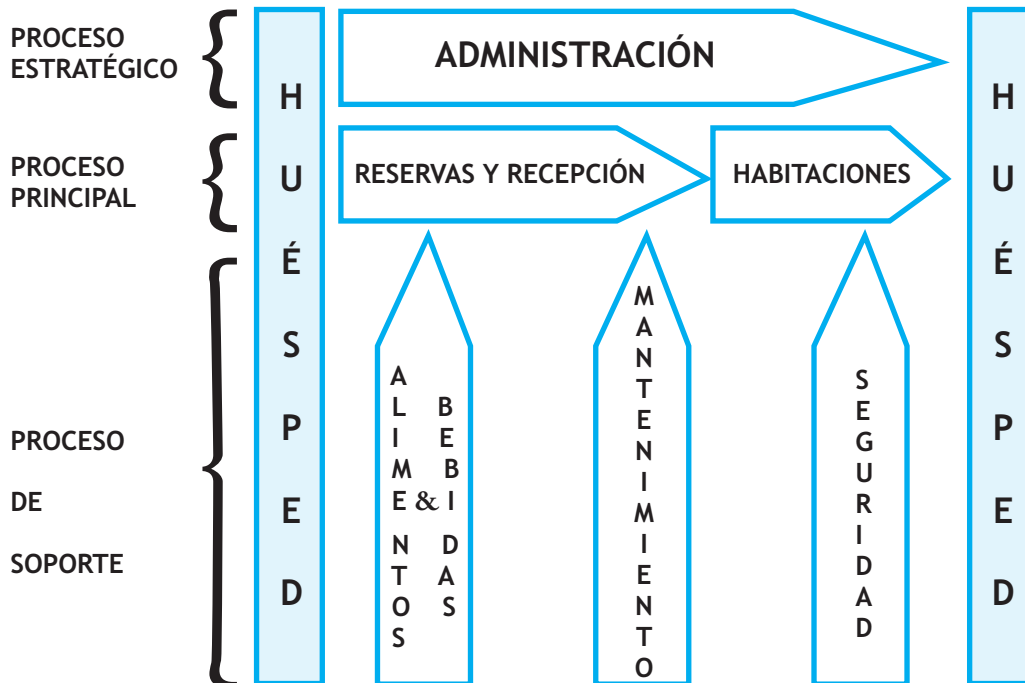
MBP PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE GESTION DE SERVICIO (Personal Administrativo y Posiciones Operativas)

Dar un enfoque al proceso, en una organización como un establecimiento de hospedaje, consiste en un grupo de tareas lógicamente relacionadas, que emplean los recursos de la organización para dar resultados definidos, en apoyo a los objetivos de la organización, la cual da mayor importancia al cliente. Por lo tanto, toman una entrada y le agregan valor para producir una salida que es la satisfacción del cliente.

Dentro del proceso de la organización, los procesos estratégicos son aquellos que aportan directrices a todos los demás procesos.

El proceso principal, es el proceso clave. Tienen un impacto en el cliente creando valor para éste. Conformado por: Reservas, Recepción y Habitaciones.

Los procesos de soporte, dan apoyo a los procesos claves. Conformado por: Alimentos y Bebidas, Seguridad y Mantenimiento.





BUENAS PRÁCTICAS PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y LAS POSICIONES OPERATIVAS

BUENAS PRÁCTICAS PARA EL PERSONAL
ADMINISTRATIVO Y LAS POSICIONES OPERATIVAS



ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

MBP PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE GESTION DE SERVICIO (Personal Administrativo y Posiciones Operativas)

- GESTIÓN ADMINISTRATIVA
- ALOJAMIENTO - RECEPCIÓN
- ALOJAMIENTO - RESERVAS
- ALOJAMIENTO - HOUSEKEEPING
- SOPORTE

9

GLOSARIO

GLOSARIO



ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

MBP PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE GESTION DE SERVICIO (Personal Administrativo y Posiciones Operativas)

- A LA CARTE - Tipo de menú en el cual los ítems o platos son escogidos y pagados de manera individual. Este tipo de menú es raramente incluido en algún Tour.
- ACCOUNT - Un formato en el cual los datos financieros son acumulados y resumidos.
- ACCOUNT BALANCE - Es un resumen de una cuenta en términos de su cantidad monetaria que resulta, específicamente, de la diferencia entre el total de débitos y el total de créditos en una cuenta.
- ACCOUNT RECEIVABLE - Monto que se adeuda al establecimiento de hospedaje.
- ADJACENT ROOMS - Habitaciones cerca una de la otra, por ejemplo a través del pasillo.
ADJOINING ROOMS - Habitaciones con una pared común, pero sin una puerta de comunicación entre ambos.
- ADVANCE DEPOSIT GUARANTEED RESERVATION - Tipo de garantía de reservación que requiere que el cliente realice el pago de un monto de dinero específico al establecimiento de hospedaje en adelante a la llegada.
- AFFINITY GROUP - Club, organización, negocio o empresa pública que se ha agrupado o agremiado debido a algún motivo en especial, muy diferente a los viajes.
- AFTER-DEPARTURE CHARGE (LATE CHARGE) - Transacción que requiere ser cargada en la cuenta de un cliente y que no pudo ser ingresada sino hasta que el cliente realizó su salida del establecimiento de hospedaje y cerró su cuenta.
- AIRPORT ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE - Un establecimiento de hospedaje localizado cerca de un aeropuerto público. Los establecimientos de hospedaje de aeropuerto pueden variar en relación al tamaño y el nivel de servicio brindado.
- AIRLINE CREW ROOMS - Un número permanente de habitaciones que una aerolínea reserva para sus tripulaciones y pilotos. Las tarifas son normalmente negociadas por un año, y las habitaciones son garantizadas por la aerolínea si no son utilizados.
- AIRLINE DISCOUNT - Una tarifa especial ofrecida o brindada a empleados de aerolíneas para pasajeros individuales en viaje de placer solamente.
- AIRLINE LAYOVER - Estadía en establecimiento de hospedaje pagada por una aerolínea. Esto puede deberse a vuelos demorados, fallas técnicas o para realizar ciertas conexiones. Las habitaciones normalmente están garantizadas.
- AMERICAN BREAKFAST - También conocido como English Breakfast o desayuno americano, consiste en un desayuno con un mayor surtido de pan, mermelada o similar, bebidas frías y calientes, queso, embutidos y huevos.
- AMERICAN PLAN - También conocido como Full Pension o Pensión Completa. Tipo de alojamiento en el cual las tres comidas diarias se incluyen en el precio de la habitación. (El desayuno normalmente es servido de acuerdo a las costumbres del país.) Las comidas son por lo general de tipo menú, en el cual todo pedido extra es cobrado de manera adicional. En Europa, el café, té, etc. no están incluidos. La Tarifa incluye el desayuno, el almuerzo y la cena.
- ARRIVAL DATE - La fecha en la cual el cliente tiene planeado registrarse en el establecimiento de hospedaje.

- AUTHORIZATION CODE - Un código brindado por un servicio de verificación de tarjetas de crédito, indicando que la transacción requerida ha sido aprobada.
- AVERAGE DAILY RATE - Ratio de ocupación que resulta de la división del ingreso neto por concepto de habitaciones entre el número de habitaciones vendidas.
- AVERAGE RATE PER GUEST - Ratio de ocupación que resulta de la división del ingreso neto por concepto de habitaciones entre el número de pasajeros hospedados.
- BACK OF THE HOUSE - Las áreas funcionales de un establecimiento de hospedaje en las cuales el personal tiene poco ó ningún contacto con el cliente, tales como las divisiones de Ingeniería, Contabilidad y Recursos Humanos.
- BED AND BREAKFAST (B&B) - Un pequeño establecimiento que brinda servicio de hospedaje y cuyo propietario usualmente vive dentro del local y sirve desayuno a los clientes.
- BERMUDA PLAN - Tipo de alojamiento con un desayuno americano completo incluido en el precio de la habitación.
- BLOCK - Un número acordado de habitaciones definidas para miembros de un grupo que planea hospedarse en un establecimiento de hospedaje.
- BOOK - Vender o reservar habitaciones a futuro.
- BUCKET CHECK - Verificación por parte del Auditor Nocturno acerca de las tarifas de habitaciones ingresadas o cargadas en las cuentas de los clientes contra el Reporte de Habitaciones Ocupadas de Ama de Llaves y el Reporte de Recepción. Ayuda a asegurarse que las tarifas hayan sido cargadas a todas las habitaciones ocupadas y ayuda a reducir los errores de ocupación ocasionados cuando los recepcionistas no completan propiamente las acciones y procedimientos de registro y salida de los clientes.
- CALL ACCOUNTING SYSTEM - Es un dispositivo enlazado al sistema telefónico del establecimiento de hospedaje, el cual contabiliza las llamadas telefónicas identificando cada número marcado desde las habitaciones de los clientes y cargando los montos respectivos.
- CANCELLATION O ANULACIÓN - Rescisión por parte de un viajero del contrato de un servicio turístico antes de utilizar dicho servicio. Como norma, las condiciones de un contrato de viaje, de alojamiento o de transporte contienen información sobre los plazos de anulación y los gastos fijos que se originan en caso de anulación.
- CANCELLATION HOUR - Es la hora a partir de la cual una propiedad (entiéndase establecimiento de hospedaje) puede liberar para su posterior venta todas las reservaciones no garantizadas que no hayan sido reclamadas, esto es de acuerdo a la política del establecimiento de hospedaje.
- CANCELLATION NUMBER - Es un número editado para un cliente que ha cancelado previamente una reservación, probando de esta manera que un pedido de cancelación ha sido recibido.
- CASH ADVANCE VOUCHER - Es un vale utilizado para registrar un flujo de caja que sale del establecimiento de hospedaje, ya sea directamente o por parte de un cliente.
- CASH BANK - Es el monto de dinero entregado al cajero al inicio de cada turno, para que de esta manera pueda manejar las diversas transacciones que pudieran ocurrir. El cajero es responsable por

ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

MBP PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE GESTION DE SERVICIO (Personal Administrativo y Posiciones Operativas)

- este monto de dinero y por todo lo correspondiente a efectivo, cheques de viajero, y otros ítems negociables que pudieran ser recibidos durante su turno.
- CENTRAL RESERVATION SYSTEM - Red para comunicar reservaciones en la cual cada propiedad participante está representada en una Base de Datos en un sistema y es requerido de proveer datos acerca de la disponibilidad de habitaciones a la central de reservaciones en un determinado periodo de tiempo.
 - CENTRALIZED ELECTRONIC LOCKING SYSTEM - Sistema de bloqueo electrónico que opera a través de una consola de control ubicada en el counter de Recepción, el cual está conectado a cada una de las puertas de las habitaciones de los clientes.
 - CHAIN ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE - Es un establecimiento de hospedaje perteneciente o afiliado a su vez con otras propiedades.
 - CHECK-OUT - Proceso de cierre de cuenta y salida de un huésped.
 - CHECK-OUT TIME - Es la hora en la cual los clientes con fecha de salida en el día, deben retirarse del establecimiento de hospedaje, previo pago o cancelación de los consumos en su cuenta.
 - CITY LEDGER - La colección o grupo de cuentas para no-cliente, incluyendo los Posting Master y las cuentas de clientes que se hayan retirado del establecimiento de hospedaje y que no hayan sido canceladas todavía.
 - CLEFS d'OR - La Asociación Internacional de Concierges. El Título Concierge aplica técnicamente sólo a miembros de Les Clefs d' Or.
 - CLERGY RATE - Tarifa especial para miembros autorizados del clero en viaje de placer y/o de negocios, y sólo de manera individual.
 - CLOSED - Estado de la fecha para la cual un sistema de reservaciones ya no acepta reservas adicionales.
 - COMERCIAL RATE O TARIFA CORPORATIVA - Tarifa especial otorgada por los proveedores a las empresas o instituciones.
 - CONCIERGE - Un empleado cuya tarea básica es servir de nexo entre el cliente y las atracciones, facilidades, servicios y actividades, sean éstas brindadas o no por el establecimiento de hospedaje.
 - CONFIRMATION LETTER - Una carta enviada a un cliente a fin de verificar que una reservación ha sido realizada y que sus especificaciones son exactas.
 - CONFIRMATION NUMBER - Un código que provee una única referencia del registro de una reservación y asegura al cliente que este registro existe.
 - CONNECTING ROOM O HABITACIONES COMUNICADAS - Habitaciones con instalaciones para pernoctar, comunicadas entre sí mediante puertas interiores.
 - CONTINENTAL BREAKFAST O DESAYUNO CONTINENTAL - Desayuno que contiene como mínimo pan, mantequilla, mermelada o similar, una bebida caliente y una bebida fría.
 - CONTINENTAL PLAN - Habitación y desayuno, lo que significa; alojamiento según las características especificadas previamente y el desayuno servido de acuerdo a las costumbres del país o región.
 - CORPORATE GUARANTEED RESERVATION - Un tipo de garantía de reservación en la cual una compañía firma o asume un acuerdo contractual con el

establecimiento de hospedaje para aceptar responsabilidad financiera por cualquier NO-SHOW por parte de alguno de los viajeros que esta compañía avala.

- CORPORATE MEETINGS - Diversas reuniones llevadas a cabo por una compañía, tales como introducción de ciertos productos en el mercado, seminarios de entrenamiento, reuniones de ventas, juntas de accionistas, reuniones, etc.
- EXTRA CHARGES - Cargos por concepto de servicios prestados por establecimiento de hospedaje que no están comprendidos dentro del rubro de su actividad principal, por ejemplo: Room Service, Laundry & Dry Clearing, etc.
- COUPONS - Documentos de viajes. Bonos y otros documentos que otorgan el derecho al viajero para utilizar los servicios turísticos contratados así como toda la información necesaria para disfrutar de dichos servicios.
- BONO DE VIAJES.- Cupón que se entrega al viajero a cambio de su inversión. Le otorga el derecho a que se proporcione el servicio turístico especificado sin desembolsar dinero. Siempre identifica al prestador de servicio turístico que realiza la reserva.
- CREDIT CARD GUARANTEED RESERVATION - Un tipo de garantía respaldadas por compañías de tarjetas de crédito. Estas compañías garantizan a las propiedades participantes un pago por habitaciones reservadas que permanecen como no ocupadas.
- CROSS-TRAINING - Acción de capacitar a los empleados a fin que puedan cubrir los requerimientos de más de una posición.
- CUT-OFF-DATE - La fecha acordada entre un grupo

y un establecimiento de hospedaje después de la cual todas las habitaciones no reservadas del bloque del grupo serán liberadas y devueltas al total de habitaciones disponibles del establecimiento de hospedaje para su posterior venta.

- DAY RATE - Alojamiento por horas cuya tarifa se establece previo acuerdo entre el huésped y el proveedor del servicio.
- DEPOSIT RESERVATION - Una reservación para la cual se ha recibido un pago en efectivo equivalente a por lo menos, la primera noche de alojamiento. El establecimiento de hospedaje se encuentra obligado a mantener la habitación, sin tomar en cuenta que el cliente llegue a hospedarse o no.
- DIRECT BILLING - Un arreglo o acuerdo crediticio, normalmente establecido a través de correspondencia entre un cliente o una compañía y el establecimiento de hospedaje, en la cual el establecimiento de hospedaje accede a cargar al cliente o la compañía por los cargos o gastos incurridos.
- DISPLACEMENT - Rechazar a clientes individuales en tránsito por falta de habitaciones debido a la aceptación o recepción de grupos. También se denomina NON-GROUP DISPLACEMENT.
- DOUBLE ROOM O HABITACIÓN DOBLE - Habitación con instalaciones que permiten pernoctar a dos personas en dos camas individuales.
- EARLY ARRIVAL - Proceso de registro de un huésped antes de la hora contratada.
- EDUCATIONAL TOUR (FAMILIARIZATION TOUR) - Viajes turístico que las empresas ofrecen a sus empleados o distribuidores para que estos conozcan personalmente el producto que venden o

ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

MBP PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE GESTION DE SERVICIO (Personal Administrativo y Posiciones Operativas)

van a vender

- EUROPEAN PLAN - Alojamiento en establecimiento de hospedaje que no incluyen comidas. La tarifa en la que el precio de alojamiento no incluye comidas o bebidas.
- EXPECTED ARRIVALS LIST - Reporte diario que muestra el número y nombres de los clientes con llegada esperada para la fecha actual.
- EXPECTED DEPARTURE LIST - Reporte diario que muestra el número y nombres de los clientes con salida esperada para la fecha actual, así como a los clientes que pernoctarán en el establecimiento de hospedaje al menos por una noche más (Stayovers).
- EXPRESS CHECK-OUT - Actividad previa a la salida que comprende la impresión y distribución de los folios de los clientes que tiene fecha de salida por la mañana. Esta actividad suele hacerse la noche anterior o muy temprano.
- FAMILY PLAN - Política de tarifa especial para familias, que estipula que no se ingresará cargo alguno por el niño o los niños compartiendo la habitación con sus padres.
- FOOD & BEVERAGE OUTLETS - Las salas de estar, los restaurantes y las cafeterías con las que cuenta el establecimiento de hospedaje.
- FLOOR LIMIT - Límite asignado a los establecimientos de hospedajes por las compañías de tarjetas de crédito, el cual indica el monto máximo que un establecimiento de hospedaje está autorizado a aceptar de un tarjeta habiente por pagos por concepto de servicios o consumos, sin recibir una autorización especial de por medio.
- FOLIO - Declaración de todas las transacciones que afectan el balance de una cuenta.
- FORECASTING - Proceso de predicción de futuros eventos y tendencias en negocios. Los pronósticos desarrollados para la división de habitaciones incluyen disponibilidad de habitaciones y pronósticos de ocupabilidad.
- FREE INDEPENDENT TRAVELER (FIT) - Es un cliente que llega a hospedarse al establecimiento de hospedaje en forma individual y no como parte de un grupo. También se le conoce como pasajero o cliente en tránsito.
- FRONT DESK - Es el punto central de actividades dentro del departamento de recepción, el cual, frecuentemente se encuentra ubicado en el vestíbulo del establecimiento de hospedaje. En esta área se registran a los clientes, se les asignan habitaciones y se realiza el proceso de salida de los mismos.
- FRONT DESK AGENT - Empleado del departamento de recepción cuyas responsabilidades se centran en la realización del proceso de registro, pero típicamente incluyen actividades previas al mismo, verificar y coordinar el estado de las habitaciones, y atender pedidos y solicitudes de información, mensajes y correspondencias.
- FRONT OF THE HOUSE - Son las áreas funcionales de un establecimiento de hospedaje cuyo personal tiene un contacto extensivo con los clientes, se refieren a las áreas concernientes a Alimentos y Bebidas (restaurantes, cafeterías, etc.) y al Departamento de Recepción.
- FRONT OFFICE - Departamento perteneciente a la División de Habitaciones, el cual es el más visible dentro de un establecimiento de hospedaje, y con mayor contacto personal con los clientes. Las aplicaciones típicas del Departamento de Recepción incluyen ingreso de reservaciones,

registro de clientes, asignación de tarifas y habitaciones, verificación del estado de habitaciones, mantenimiento y depuración de cuentas de los pasajeros, y la creación de registros históricos de los clientes.

- FULL HOUSE - Condición en la cual cada habitación del establecimiento de hospedaje ha sido ya reservada.
- GOAL - Definición de los propósitos de un departamento o división que dirige las acciones de los empleados y las funciones del departamento o división hacia la misión u objetivos que persigue el establecimiento de hospedaje.
- GOVERNMENT RATE - Tarifa especial de alojamiento, la cual se encuentra disponible en algunos establecimientos de hospedaje para empleados gubernamentales.
- GROUP BOOKING - Reservación para diez o más habitaciones, o para quince o más clientes en por lo menos una noche de estadía.
- GROUP RATE - Tarifa especial de alojamiento para un determinado número de clientes, los cuales se encuentran afiliados o agremiados unos a otros.
- GUARANTEED RESERVATION - Tipo de reservación que asegura al cliente que una habitación será mantenida hasta la hora de salida del día siguiente de la llegada estimada en su reserva. El cliente garantiza el pago por la habitación, aunque ésta no haya sido utilizada, a menos que la reserva haya sido debidamente cancelada. Las reservaciones garantizadas pueden haber sido hechas a través de pre-pagos, tarjetas de crédito, depósitos adelantados, agencias de viaje y compañías.
- GUEST ACCOUNT - Registro de las transacciones financieras que se llevan a cabo entre un cliente y el establecimiento de hospedaje.
- GUEST HISTORY FILE - Colección de registros o datos históricos acerca de los clientes, creados a partir de estadías previas dentro de un sistema computarizado, el cual, de manera directa envía la información de los clientes que se retiran del establecimiento de hospedaje hacia una Base de datos histórica de los clientes.
- HANDICAP ROOM - Habitación con características especiales designadas para clientes con ciertas limitaciones de carácter físico.
- HOSPITALITY DESK - Counter de bienvenida, habilitado para la recepción de grupos, a fin de poder evitar embotellamientos en el Counter de Recepción. También se puede entender como aquel mostrador que de manera provisional se establece para la atención a los grupos por parte de sus guías receptores.
- HOUSE USE - Estado de habitación que indica que la habitación está siendo utilizada por alguien perteneciente al personal del establecimiento de hospedaje y que no tendrá cargo alguno por concepto de alojamiento.
- HOUSEKEEPING STATUS REPORT - Reporte preparado por el Departamento de Ama de Llaves que indica el estado de cada habitación del establecimiento de hospedaje según dicho departamento, el cual se encuentra basado en una supervisión física del mismo.
- INCENTIVE RATE - Tipo de tarifa especial para clientes de organizaciones afiliadas a Viajes y Turismo debido a las referencias y/o negocios que ellos pueden generar en beneficio del establecimiento de hospedaje.
- INCENTIVE TRAVEL - Herramienta de gestión

ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

MBP PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE GESTION DE SERVICIO (Personal Administrativo y Posiciones Operativas)

empresarial que utiliza al turismo para motivar o reconocer a los participantes su contribución para alcanzar los objetivos de la empresa.

- INDEPENDENT ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE - Establecimiento de hospedaje sin relación alguna en lo referente a conceptos de propiedad o de manejo con otras propiedades.
- INTERSELL AGENCY - Sistema central de reservaciones que manipula o maneja reservaciones para más de una línea de producto o servicio, tales como compañías aéreas, compañías de alquiler de autos y establecimiento de hospedaje.
- JOB DESCRIPTION - Descripción detallada identificando los deberes principales de una posición así como las relaciones principales acerca de los reportes, responsabilidades adicionales, condiciones de trabajo, y si fuera necesario, equipo y materiales.
- JUNIOR SUITE - Una habitación grande con una división separando el área de dormitorio de la sala de estar.
- LATE ARRIVAL - Un cliente que tiene una reserva y espera llegar al establecimiento de hospedaje después de la hora designada de cancelación y así se lo hace saber al establecimiento de hospedaje.
- LATE CHECK-OUT FEE - Proceso de cierre de cuenta y salida de un huésped fuera de la hora estipulada en el alojamiento.
- LOG BOOK - Libro diario en el cual los eventos y decisiones importantes son registrados para que sirvan como referencia durante los turnos subsecuentes.
- MARKET SEGMENT - Grupo de clientes que comparten cierto tipo de características comunes

que hacen posible convertirlos en un mercado objetivo. Las características pueden ser geográficas, demográficas, psicológicas, etc.

- MARKET SEGMENTATION - Proceso de definir o identificar pequeños y distintos grupos o “segmentos” dentro de mercados mucho más amplios.
- MASTER FOLIO - Folio utilizado para registrar transacciones financieras en una cuenta asignada para más de una persona o habitación, usualmente reservada para cuentas de grupos. Una cuenta maestra registra cargos no ingresados apropiadamente en otras cuentas.
- NIGHT AUDIT - Comparación diaria efectuada entre las cuentas de los clientes (así como las cuentas de no clientes que se encuentren activas) y la información emitida por los diferentes centros generadores de ingresos (Revenue Centers) en relación a las transacciones efectuadas. La Auditoria Nocturna; llamada así puesto que se lleva a cabo durante las horas nocturnas, ayuda a garantizar la exactitud en las transacciones financieras realizadas en el Departamento de Recepción.
- NIGHT AUDITOR - Empleado que verifica la exactitud de los registros de las transacciones financieras realizadas por concepto de ingresos en el Departamento de Recepción, y recaba un resumen diario de los datos financieros del establecimiento de hospedaje como parte de la Auditoria Nocturna.
- NON-AFFILIATE RESERVATION NETWORK - Sistema central de reservas interconectado con establecimientos de hospedaje independientes (que no pertenecen a alguna cadena

- de establecimientos de hospedaje).
- **NON-GUARANTEED RESERVATION** - Tipo de reservación en la cual el establecimiento de hospedaje accede a mantener una habitación para un cliente hasta la hora establecida de cancelación del día de llegada. No se garantiza al establecimiento de hospedaje el que reciba pago alguno por la habitación en caso que el cliente decida no presentarse y registrarse.
 - **NON-GUEST ACCOUNT** - Cuenta creada para registrar y realizar el seguimiento de transacciones financieras de (1) un negocio local o agencia de viajes ubicados dentro del establecimiento de hospedaje, (2) un grupo avalando una reunión o encuentro dentro del establecimiento de hospedaje, o (3) un ex cliente cuya cuenta no fue pagada o cancelada debidamente al momento de su salida del establecimiento de hospedaje y por lo tanto tiene un saldo pendiente de pago.
 - **NO-SHOW** - Ausencia del viajero al inicio de un servicio contratado. Término empleado para definir la no presentación de un cliente a un servicio previamente contratado y que generalmente implica la pérdida del mismo o penalidades correspondientes.
 - **OPEN** - Estado de la fecha para la cual un sistema de reservaciones puede aún aceptar reservaciones.
 - **OUTSTANDING BALANCE** - Monto que el cliente debe al establecimiento de hospedaje o el monto que el establecimiento de hospedaje le debe al cliente, al momento de la cancelación de la cuenta por parte de este.
 - **OVERBOOKING** - Cuando se confirman o comprometen más espacios o servicios de los disponibles, con el fin de compensar los no-show o los incumplimientos de contrato y alcanzar así la máxima ocupación posible y no perder la venta de lo programado con antelación.
 - **OVERSTAY (EXTENDED STAY)** - Cliente que permanece en el establecimiento de hospedaje después de la fecha de su salida estimada en su reserva.
 - **PAID-IN-ADVANCE (PIA) GUEST** - Cliente que realiza el pago de su estadía y cargos mientras está registrado en efectivo. Este tipo de cliente a menudo no tiene crédito abierto en lo que a sus consumos se refiere.
 - **PAID-OUT GUEST ADVANCE** - Efectivo desembolsado por el establecimiento de hospedaje por parte de un cliente y cargado en la cuenta del cliente como adelanto de efectivo.
 - **PAID-OUT GUEST REFUND** - Efectivo desembolsado por el establecimiento de hospedaje por concepto de devolución de un saldo pendiente a favor del cliente e ingresado en la cuenta del mismo.
 - **POINT OF SALE** - Expendio donde son adquiridos ciertos tipos de bienes y/o servicios. Cualquier área o departamento de un establecimiento de hospedaje que recaba ingresos por concepto de sus bienes o servicios brindados, es considerado como Centro Generador de Ingresos (Revenue Center) y por lo tanto un punto de venta.
 - **POSTING** - Proceso de registrar transacciones en la cuenta de un cliente.
 - **PRE-PAYMENT GUARANTEED RESERVATION** - Tipo de garantía de reservaciones que requiere un pago total realizado previamente a la fecha de llegada.
 - **PRIVATE BRANCH EXCHANGE (PBX)** - Equipo correspondiente a la central telefónica del

ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

MBP PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE GESTION DE SERVICIO (Personal Administrativo y Posiciones Operativas)

- establecimiento de hospedaje.
- PROPERTY MANAGEMENT SYSTEM (FRONT OFFICE APPLICATIONS MODULES) - Programas de índole aplicativo para computadoras diseñadas para ciertos usos específicos dentro del Departamento de Recepción. Dichas aplicaciones incluyen lo referente a reservaciones, manejo de habitaciones, cuentas de los clientes, así como las aplicaciones designadas para la Gerencia General.
 - RACK RATE - Tarifa publicada y establecida por el establecimiento de hospedaje para una categoría particular de habitaciones.
 - REGISTRATION - Proceso mediante el cual un cliente entrante demuestra interés en permanecer en un establecimiento de hospedaje completando y firmando una tarjeta de registro.
 - REGISTRATION RECORD O REGISTRO DE HUÉSPEDES - Registro diario de los huéspedes de un establecimiento de hospedaje, el mismo que puede ser llevado en fichas, libros o en sistema computarizado.
 - RELEASE - Tiempo mínimo fijado cuando se realiza una reserva de tipo individual o de un grupo para que sea reconfirmada o anulada sin que se produzcan gastos de cancelación.
 - RESERVATION O RESERVA DE VIAJE - El inicio de un proceso que se realiza entre el prestador de servicio y el viajero para concretar un contrato.
 - RESERVATION CONFIRMATION - Es el termino del proceso de reserva que culmina con la firma del contrato.
 - RESERVATION INQUIRY - Proceso en el cual el agente de reservaciones solicita y obtiene información sobre la estadía del cliente, tales como la fecha de llegada, fecha de salida, tipo y número de habitaciones, tarifa y número de personas a hospedarse.
 - RESERVATION RECORD - Colección de datos que identifican a un cliente y sus necesidades anticipadas para su estadía antes de su llegada al establecimiento de hospedaje, y que le permite brindar un servicio personalizado al cliente.
 - REVENUE CENTER - División del establecimiento de hospedaje o departamento que comercializa bienes o servicios a los clientes y por consiguiente genera directamente réditos o ingresos al establecimiento de hospedaje. El Departamento de Recepción, las áreas que brindan servicios de alimentos y bebidas, el departamento de servicio a las habitaciones y tiendas al menudeo se pueden tomar como ejemplo en relación a este concepto.
 - ROOM ASSIGNMENT - Identificación y asignación a un cliente, de una habitación disponible en una categoría específica, la cual es la última parte del proceso de registro.
 - ROOM NIGHT - Una habitación ocupada por una noche.
 - ROOM STATUS - Código o descripción indicando la ocupabilidad y el estado de una habitación según el Departamento de Ama de Llaves.
 - ROOM STATUS REPORT - Reporte que permite al Departamento de Recepción identificar las habitaciones vacantes y listas, el cual es emitido como parte de la Auditoria Nocturna.
 - ROOM VARIANCE REPORT (ROOM DISCREPANCIES REPORT) - Reporte detallado de cualquier discrepancia entre los estados de habitaciones emitidos por el Departamento de Recepción y el Departamento de Ama de Llaves respectivamente.

- ROOMING - Proceso que consiste principalmente en saludar al cliente, asignar una habitación, y escoltarlo o dirigirlo hacia su habitación.
- ROOMING LIST O LISTA DE PASAJEROS - Lista que precisa los principales datos de los pasajeros necesarios para su identificación.
- ROOMS DIVISION - División de un establecimiento de hospedaje que incluye al Departamento de Recepción, Departamento de Reservaciones, Central Telefónica, Departamento de Ama de Llaves y a los departamentos de servicio uniformado. La División de Habitaciones juega un rol esencial a la hora de proveer los servicios que los clientes esperan recibir durante su estadía.
- RUN OF THE HOUSE - Este termino es utilizado entre el establecimiento de hospedaje y la agencia de viajes, cuando una tarifa específica ha sido establecida para ciertos tours o paquetes turísticos especiales, los cuales irán a ser ofrecidos por la agencia de viajes. Esta tarifa es aplicable a todas las habitaciones utilizadas por el tour, sin tomar en cuenta la ubicación o la Tarifa Rack.
- SAMPLE (SHOW ROOM) - Una habitación de muestra, a fin de poder brindar una idea a los posibles clientes acerca de las comodidades en alojamiento que son brindadas por el establecimiento de hospedaje.
- SELF CHECK-OUT TERMINAL - Sistema computarizado, localizado generalmente en el hall o vestíbulo del establecimiento de hospedaje, que permite al cliente revisar su cuenta o folio y realizar el pago de la misma con la tarjeta de crédito usada al momento de su registro.
- SERVICE CHARGE - Usualmente se refiere a las propinas, gratificaciones y/o al cobro de un margen por concepto del servicio brindado por el personal del establecimiento de hospedaje y/o restaurante, que se encuentran incluidos en las cuentas de casi todos los establecimiento de hospedaje europeos y en las cuentas de restaurantes.
- SETTLEMENT - Las diversas formas de pago, mediante las cuales un cliente puede llevar el saldo de su cuenta a cero. Un cliente puede realizar el pago de su cuenta ya sea cancelando su saldo pendiente en efectivo, cargando el balance de la misma a una tarjeta de crédito, transfiriendo el saldo de la misma a través de un crédito establecido previamente entre el mismo y el establecimiento de hospedaje, o utilizando una combinación de todos estos métodos de pago.
- SPLIT FOLIO - Folio de un cliente en el cual sus cargos se encuentran separados en dos o más folios.
- TABLE D'HOTE - Un menú completo del cual, cualquier derivación del mismo no puede ser realizada sin un cargo adicional. En Europa, este tipo de menú raramente incluye algún tipo de bebidas.
- TARGET MARKETS - Definidos como grupos de compradores potenciales (Segmentos de mercado) a los cuales los vendedores apuntan o centralizan sus esfuerzos de mercadeo.
- TOLL-FREE CALL - Sistema mediante el cual, la persona que realiza la llamada no es afectada mediante el pago de la misma, sino que a la persona que recibe la llamada se le facturará por dicho concepto. Las compañías proveen este tipo de servicios para hacer sus productos más

ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

MBP PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE GESTION DE SERVICIO (Personal Administrativo y Posiciones Operativas)

accesibles.

- TOUR - Excursión o viaje organizado.
- TOUR CONDUCTOR - (También Escort, Leader or Manager) - Profesional responsable de conducir un grupo de turistas durante su itinerario, garantizando el cumplimiento de los servicios contratados y el bienestar del viajero.
- TOUR GROUP - Grupo de personas que tienen su alojamiento, transporte y demás actividades relacionadas preparadas con anterioridad.
- TOUR PACKAGE O PAQUETE TURÍSTICO - Es un conjunto de atractivos y servicios prestados sobre la base de un itinerario organizado previamente, que es adquirido en forma de bloque a un precio único y global.
- TOUR SERIES - Programa de viajes planeado previamente que se refiere a un mismo viaje operado en varias fechas diversas.
- TRANSIENT BUSINESS - Todo negocio que sea generador de ingresos y que se refiera a pasajeros individuales, con estadías menores a treinta días por vez.
- TRAVEL AGENCY VOUCHER - Tipo de reservación garantizada en la cual el agente adelanta un vale al establecimiento de hospedaje como prueba de pago y garantiza que el monto pre-pagado será enviado al establecimiento de hospedaje cuando el vale sea retornado a la agencia de viajes por el pago correspondiente del mismo.
- TRAVEL AGENT DISCOUNT - Tarifa especial ofrecida para empleados de agencias de viajes en viaje de placer y/o de negocios, y sólo de manera individual.
- TRAVEL AGENT GUARANTEED RESERVATION - Tipo de garantía de reservación bajo la cual el

establecimiento de hospedaje generalmente carga el concepto de hospedaje a la agencia de viajes, después de que una reservación garantizada ha sido clasificada como NO-SHOW.

- TRAVELER'S CHECK O CHEQUE DE VIAJERO - Documento mediante el cual el viajero reemplaza dinero en efectivo por los denominados cheques de viajero, el mismo que se debe firmar al retirar del banco y luego contrafirmar al utilizarlo en algún lugar. Puede ser utilizado como medio de pago en cualquier parte del mundo.
- TURNAWAY REPORT - Reporte que registra el número de clientes rechazados debido a que no hubieron tantas habitaciones disponibles como fueron solicitadas.
- UNDERSTAY (EARLY DEPARTURE) - Cliente que realiza su salida del establecimiento de hospedaje antes de su fecha de salida, la cual está definida en los datos de su estadía.
- UNIFORMED SERVICE - Departamento dentro de la División de Habitaciones que incluye a los dependientes de la playa de estacionamiento, así como a los porteros, conductores de limosinas y a los botones (Departamento de Conserjería.)
- UPSELLING - Técnica de venta mediante la cual, se le ofrece a un cliente una habitación más costosa que la que inicialmente reservó o solicitó originalmente, y persuadirlo de rentar la misma basándose en las características de la habitación, sus beneficios y sus necesidades.
- VERY IMPORTANT PERSON (VIP) - Son aquellos clientes que gozan de una atención especial dentro del establecimiento de hospedaje, bien por ser clientes asiduos o por tratarse de personalidades o famosos. Tienen un trato preferencial. En algunos

establecimientos. En algunos establecimientos de hospedaje existen plantas VIPS, lo que suele conllevar el registro individualizado y personal en otro Counter de Recepción.

- VOICE MAILBOX - Dispositivo capaz de almacenar, grabar y reproducir mensajes para los clientes a través del sistema telefónico.
WAITING LIST - Lista de clientes deseando habitaciones pero que no pueden ser acomodados o ubicados porque el establecimiento de hospedaje se encuentra sin disponibilidad de plazas.
- WALK-IN - Persona que llega a un establecimiento de hospedaje y se presenta al Counter de Recepción sin reservación previa y solicita una habitación.
- WALKING - Rechazar a un cliente que tiene una reservación debido a la falta de habitaciones.

10

BIBLOGRAFIA

BIBLIOGRAFIA



- AECI - CENFOTUR - MITINCI - CONSEJO DE CÁMARAS OFICIALES DE COMERCIO, INDUSTRIA Y NAVEGACIÓN DE LA COMUNIDAD VALENCIANA. Apoyo al Desarrollo Estratégico del Sector Turístico en el Perú. Programa de Capacitación Técnica en Hostelería y Turismo. Lima 1998
- BID - CENFOTUR CD Competencia Laboral. Catálogo de Estándares Nacionales de Competencia Laboral en Establecimientos de hospedaje y Turismo. 2003
- CENFOTUR Manual de Buenas Prácticas en Agencias de Viajes y Tour Operadores. 2006 Lima
- GUERLACH, Paul Glosario de terminología establecimiento de hospedaje en recepción y reservas
- TRIBUT VECCO, Eric & HERNANI García, Patricia Manual para el mejoramiento operativo y comercial en establecimiento

PLAN NACIONAL DE CALIDAD TURISTICA DEL PERU – CULTUR

Manual de Buenas Prácticas para la Gestión Administrativa

ADMINISTRACION - MARKETING Y VENTAS - ALMACEN

**EL PERU
AVANZA**



Gestión de Servicio

Lima-Perú, 2008

**Minu
cetur**

Ministerio de Comercio
Exterior y Turismo

1. ADMINISTRACIÓN

Generalmente, en un establecimiento de hospedaje de la categoría de 3 estrellas o menos, el cargo de administrador suele ser desempeñado por gerentes y en muchos casos por los mismos dueños del local, quienes asumen diversas funciones, principalmente aquellas que le permiten tener un control de su patrimonio y poder gobernar sin peligro que les roben o se le escape de control. Generalmente asume las responsabilidades de un Jefe de Recursos Humanos, contador, aunque obviamente cuenta con un profesional del ramo; se encarga y decide las compras, tiene las llaves del almacén y se encarga de las ventas haciendo de relacionista público.

ADMINISTRADOR

COMPETENCIAS

Conduce, diagnostica, organiza, planifica, controla y evalúa el buen funcionamiento del establecimiento de hospedaje con buena predisposición, mucha seguridad, firmeza, don de mando y con visión de futuro, incentivando la participación pro activa de sus subordinados.

CAPACIDADES (SABER HACER)

Determina cómo realizar los procesos y procedimientos en relación a las diversas situaciones de trabajo.

- Suministra y desarrolla los servicios y actividades tendientes al logro de la eficiencia, armonía y colaboración de todos los trabajadores del establecimiento.
- Motiva al personal.
- Por la característica del puesto, podemos afirmar que la persona idónea para desempeñar este cargo, debe poseer la gran mayoría de las capacidades que desempeñan sus empleados y poseer los conocimientos y procedimientos de cada función.

ACTITUDES (SABER SER)

Tiene que ver con las actitudes y valores que deben poseer los trabajadores en su desempeño profesional. Este “saber ser”, incluye comportamientos relacionados a la propia persona, como seguridad y confianza; relacionado al trabajo y la profesión, como la identidad profesional; y por último relacionado al entorno de trabajo, como la cooperación, la relación interpersonal, etc.

PARA LA GESTION ADMINISTRATIVA

MBP PARA PARA LA GESTION ADMINISTRATIVA (Administración - Marketing y Ventas - Almacén)

Amable	Colaborador	Previsor
Aseado y limpio	Confidente	Pro activo
Asertivo	Control de emociones	Respetuoso
Atento	Culto	Responsable
Buen relacionista público	Discreto	Saber escuchar
Capacidad de comunicación	Don de mando	Sensitivo
Capacidad para solucionar problemas	Honesto	Sensible
Capacidad para tomar decisiones	Honrado	Sereno
Capacidad de trabajo en equipo	Planificador	Servicial
	Presentación y arreglo personal impecable	Sonrisa franca y sincera
		Tacto para tratar al cliente
		Tolerante

(Se incluyen algunas aptitudes necesarias)

CONOCIMIENTOS (SABER CONOCER)

Está referida a teorías, principios, conceptos y hechos, y en general toda la información que se necesita para interpretar las situaciones, precisar los procedimientos de acción y actuar.

Gestión empresarial	Relaciones Públicas	Mantenimiento
Marketing	Recursos Humanos	Cocina
Logística	Planificación	Bar
Costos	Administración	Idiomas
Matemática financiera	Seguridad	Proyectos
		Legislación laboral y tributaria



RESPONSABILIDADES

- Demuestra una óptima presentación e higiene personal, de acuerdo a la política de la empresa; da el ejemplo.
- Define las políticas y objetivos del establecimiento de hospedaje.
- Asume la responsabilidad ante los clientes y empleados del establecimiento de hospedaje.
- Agiliza y optimiza procesos administrativos.
- Incentiva y motiva al personal.
- Maneja la situación laboral de los empleados dentro de la organización.
- Establece un vínculo más personalizado con su personal, desde su selección y se mantiene informado de sus mejoras.

RESPECTO A LA GESTION ORGANIZACIONAL:

- Mantiene al día las obligaciones tributarias y legales. Ejemplo: Licencia municipal, pagos a seguridad social, impuestos, balances.
- Tiene a la mano y en orden los papeles referentes al inmueble, máquinas y equipos.
- Mantiene al día las pólizas de seguro.

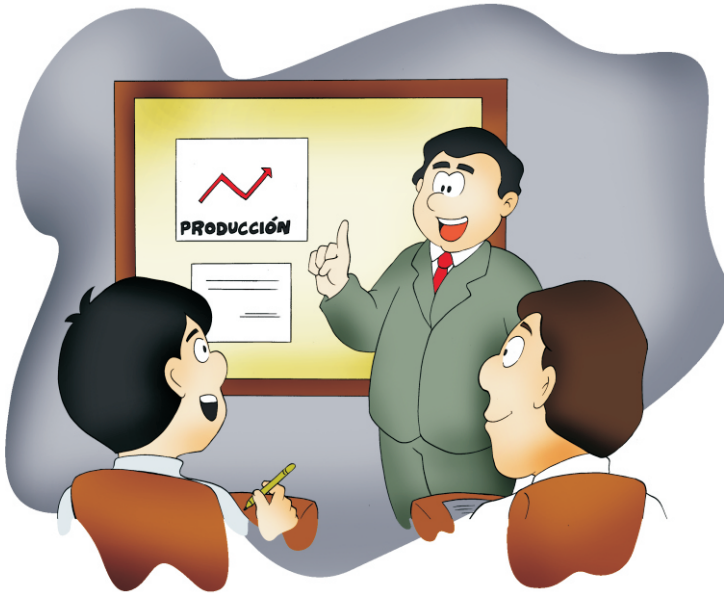
RESPECTO A RECURSOS HUMANOS:

- Desarrolla un plan adecuado para la selección, entrenamiento y política de incentivos para su personal, a fin que éste se sienta alineado con la empresa y vaya de la mano con los objetivos trazados.
- Identifica el perfil del personal que se requiere.
- Evalúa el currículum vitae del postulante.
- Entrevista al postulante.
- Aspectos a evaluar:
 - Puntualidad.
 - Vestimenta.
 - Seguridad en su presentación.
 - Objetivos profesionales.
 - Temperamento y habilidades sociales con las que cuenta.
 - Establecer los puntos fuertes y débiles ante los demás postulantes
- Informa sobre la actividad de la empresa, cómo esta conformada (desde los dueños hasta el personal) y cuáles son los objetivos, proyecciones, los productos que ofrece, el volumen del negocio.
- Informa sobre las funciones que deberá realizar y

cómo se medirá los resultados de su trabajo.

- Es muy claro sobre la remuneración que se le asignará.
- Brinda entrenamiento.
- Explica detalladamente la filosofía de la empresa y su actitud frente al cliente.
- Informa sobre el sistema de trabajo. Esto involucra los procesos de captación, venta, distribución del trabajo, beneficios, entre otros.

- Aprendizaje de los sistemas de gestión, propios del establecimiento de hospedaje.
- Brinda conocimiento sobre todos los productos con los que cuenta el establecimiento de hospedaje. Deberá manejar la base de datos, información de los manuales, web etc.
- Brinda capacitación en las herramientas de ventas.
- Ensayos sobre la atención al cliente, lo que estará a cargo del supervisor del aérea. (clientes ficticios).
- Se refuerza en los puntos débiles y se determinará si es necesaria una capacitación interna o externa.



- Adopta una buena política de incentivos.
- Establece claramente las funciones.
- Determina metas.
- Premia y reconoce por metas cumplidas.
- Establece equidad entre el trabajo y la remuneración económica.
- Proporciona un grato ambiente de trabajo.
- Desarrolla informes escritos (memos) informando los logros del mes, nombrando y felicitando a los mejores empleados, explicando el motivo del elogio. Felicita públicamente.

Los servicios son experiencias que son brindadas por personas a personas, por tal motivo el estado de animo y su motivación son fundamentales para que esta experiencia sea agradable y placentera. Si bien una de las principales motivaciones son las monetarias, y no todos los establecimientos están en condiciones de brindarlas correctamente,

existen otros métodos NO monetarios. Dialogar con sus empleados para aplicar los correctos.

2. MARKETING Y VENTAS

COMPETENCIAS DEL RESPONSABLE:

- Elabora el análisis de mercado, considerando las principales características de la zona, la competencia y el mercado.
- Elabora, planifica, presupuesta, ejecuta y evalúa el plan de marketing, de acuerdo al análisis de mercado realizado y las metas planteadas por el establecimiento.



Realiza el desarrollo de nuevos servicios y asegura la permanencia del establecimiento en el mercado.

CAPACIDADES (SABER HACER)

Determina cómo realizar los procesos y procedimientos en relación a las diversas situaciones de trabajo.

- Realiza la recolección de información del mercado al cual se orienta el establecimiento, de acuerdo a variables pertinentes para la empresa.
 - Realiza el análisis de las variables utilizadas por empresas de la competencia, considerando los elementos pertinentes para la estrategia del establecimiento.
 - Desarrolla las pruebas piloto de comercialización, recogiendo la información necesaria para realizar los ajustes pertinentes.
 - Define el segmento de clientes y las características del servicio.
 - Elabora la estrategia de fijación de precios, de acuerdo al precio de venta del establecimiento y su comparación con los precios de la competencia.
 - Elabora y ejecuta la estrategia de publicidad de acuerdo a las características del servicio y de los clientes potenciales.
 - Planifica y controla el mercadeo (merchandising) y la organización de eventos promocionales.
 - Elabora el presupuesto de marketing, definiendo los elementos que requieren costos e inversiones.
 - Elabora y organiza el plan de ventas de acuerdo a las metas trazadas por el establecimiento y controlando la eficiencia de los vendedores.
- Planifica y define estrategias actuales y futuras

de la posición del establecimiento en el mercado.

- Define una estrategia de desarrollo de nuevos servicios, evaluando el mercado al cual va dirigido.
- Define una estrategia de reingeniería de los servicios del establecimiento para garantizar su permanencia en el mercado.
- Maneja la marca de los servicios de la empresa y desarrolla las pruebas del servicio en un segmento previamente definido.¹¹

ACTITUDES (SABER SER)

Tiene que ver con las actitudes y valores que deben poseer los trabajadores en su desempeño profesional. Este “saber ser”, incluye comportamientos relacionados a la propia persona, como seguridad y confianza; relacionado al trabajo y la profesión, como la identidad profesional; y por último relacionado al entorno de trabajo, como la cooperación, la relación interpersonal, etc.

Abstemio	Control de emociones	Responsable
Ágil para resolver problemas y operaciones	Culto	Saber escuchar
Amable	Discreto	Sensitivo
Aseado y limpio	Honesto	Sereno
Atento	Honrado	Servicial
Buen relacionista público	Presentación y arreglo personal	Sonrisa franca y sincera
Capacidad de comunicación	impecable	Tacto para tratar al cliente
Capacidad de trabajo en equipo	Previsor	Tolerante
Colaborador	Pro activo	
Confidente	Rápido pero seguro	
	Respetuoso	

(Se incluyen algunas aptitudes necesarias)

¹¹ Fuente: Estándares Nacionales de Competencia Laboral en Establecimiento de hospedaje y Turismo Cenfutur – BID 2003

3. Almacén

COMPETENCIAS DEL RESPONSABLE DEL ALMACEN:

- Realiza el recibo y registro de insumos, mercadería y suministros, de acuerdo al control de inventario y según normas sanitarias y de seguridad.
- Realiza el almacenamiento de insumos, mercadería y suministros, de acuerdo a normas sanitarias y de seguridad.
- Realiza la distribución y registro de insumos, mercadería y suministros, de acuerdo a normas sanitarias y de seguridad.



CAPACIDADES (SABER HACER)

Determina cómo realizar los procesos y procedimientos en relación a las diversas situaciones de trabajo.

- Realiza el recibo, la clasificación y codificación de insumos, mercadería y suministros, verificando la conformidad entre la Orden de Compra y el documento sustentatorio del proveedor (Guía de remisión, boleta y/o factura).
- Traslada al área de almacén los insumos, la mercadería y los suministros, de acuerdo a normas de distribución y normas sanitarias.
- Registrar el ingreso de insumos, mercadería y suministros en el sistema de control de almacén, tomando en cuenta la documentación recibida y/o procesada.
- Acondiciona, limpia, sanitiza y prepara las zonas de almacenaje (rack de productos no perecibles, cámaras frigoríficas, conservadoras, refrigeradoras y congeladoras) acomodando los productos, de acuerdo a normas de sanidad y rotación de mercadería del establecimiento.
- Registra y almacena los insumos perecibles, de acuerdo a normas de ubicación por rotación.
- Registra y almacena los insumos no perecibles, mercadería y suministros, de acuerdo a normas de ubicación por rotación.
- Realiza la distribución de insumos, mercadería y suministros, de acuerdo a la hoja de pedido del área solicitante y según normas del establecimiento, sanitarias y de seguridad.
- Realiza el registro de insumos, mercadería y suministros distribuida en el sistema de control y el bin card del almacén, según normas del establecimiento.¹²

¹² Fuente: Estándares Nacionales de Competencia Laboral en Establecimiento de hospedaje y Turismo Cenfotur - BID 2003

ACTITUDES (SABER SER)

Tiene que ver con las actitudes y valores que deben poseer los trabajadores en su desempeño profesional. Este “saber ser”, incluye comportamientos relacionados a la propia persona, como seguridad y confianza; relacionado al trabajo y la profesión, como la identidad profesional; y por último relacionado al entorno de trabajo, como la cooperación, la relación interpersonal, etc.

Abstemio	Capacidad de trabajo en equipo	Previsor
Ágil para resolver problemas y operaciones	Colaborador	Pro activo
Amable	Confidente	Rápido pero seguro
Aseado y limpio	Control de emociones	Respetuoso
Atento	Discreto	Responsable
Capacidad de comunicación	Honesto	Sereno
Capacidad para solucionar problemas	Honrado	Servicial
	Presentación y arreglo personal impecable	Sonrisa franca y sincera
		Tolerante

(Se incluyen algunas aptitudes necesarias)

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
Cuenta con actitudes positivas que le permite mantener una ética y moral a prueba de diversas situaciones riesgosas, complicadas y conflictivas que se presentan en el establecimiento de hospedaje.		
Tiene mucho tacto y un buen trato con los clientes y sus empleados.		
Tiene dominio de idiomas, especialmente el inglés.		
La diplomacia es su aliada. Practica la democracia.		
Conoce y está actualizado de los eventos culturales, sociales y gremiales.		
Interactúa de manera multicultural a un nivel empático, asertivo y horizontal con los diversos clientes, proveedores y empleados con que trata.		
Soluciona problemas o conflictos sin afectar el prestigio del establecimiento de hospedaje.		
Cuida la integridad de sus clientes, empleados e infraestructura.		
Mantiene una imagen impecable de aseo, limpieza y presentación personal que irradia simpatía y liderazgo.		
Se asegura que nunca falte insumos, que pueda ofrecer lo que el cliente quiere y no lo que presupone él.		

PARA LA GESTION ADMINISTRATIVA

MBP PARA PARA LA GESTION ADMINISTRATIVA (Administración - Marketing y Ventas - Almacén)

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
Sabe controlar sus impulsos. Es moderado y considerado.		
Se rodea de empleados que han desarrollado un buen nivel de simpatía y entusiasmo por sus colegas, en especial de aquellos que gozan y disfrutan de hacer su labor demostrando vocación de servicio.		
Exige a sus empleados hábitos de impecable presentación personal, aseo y limpieza, honestidad, honradez y discreción.		
Desarrolla habilidades de facilitador flexible para orientar, instruir y acompañar al personal en todo sentido.		
Interpreta y utiliza los indicadores del establecimiento de hospedaje. (índice de ocupabilidad, rentabilidad, etc.) para optimizar y hacer proyecciones de ventas y compras para competir con ventaja.		
Firma convenios con agencias de viajes, tour operadores, compañías e instituciones.		
Busca la segmentación adecuada de mercado para el establecimiento de hospedaje.		
Evita sobre estoqueo de perecibles.		
Estandariza productos: habitaciones, platos, uniformes, procedimientos, etc.		

Fuente: Estándares Nacionales de Competencia Laboral en Establecimiento de hospedaje y Turismo Cenfutur - BID 2003

PLAN NACIONAL DE CALIDAD TURISTICA DEL PERU – CULTUR

Manual de Buenas Prácticas para la Gestión del Area de Alojamiento: Recepción

INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO PERSONAL DEL AREA DE RECEPCION



**EL PERU
AVANZA**



Gestión de Servicio

Lima-Perú, 2008

**Min
cetur**

Ministerio de Comercio
Exterior y Turismo

1. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO:

LA FACHADA Y UBICACIÓN

INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL HOSPEDAJE

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
<p>La ubicación del establecimiento es céntrica. Si bien no se puede cambiar el lugar de ubicación del establecimiento de hospedaje, se puede resaltar en la folletería y/o durante la publicidad y promoción, los atractivos y facilidades que tiene alrededor. De igual manera, se puede invertir en sencilla señalización que facilite el acceso al establecimiento.</p>		
<p>Existe estética y limpieza del entorno, acceso por los propios medios del establecimiento, mediando con los vecinos, municipalidades, o terceros. No se puede cambiar la estética del entorno, pero si ésta afecta directamente al local, se puede realizar campañas de mejoramiento estético con tus vecinos, explicando las mejoras que traerían éstas para todos. Tratar de mantener la fachada limpia y fuera de desmonte o basura.</p>		
<p>Existe una buena señalización de la fachada. Cuenta con panel en la fachada, visible y atractivo. Presenta el icono de clasificación y/o categorización otorgado por el Estado. Cuenta con los permisos correspondientes para la puesta del panel publicitario, en el cual esta de manera clara el nombre y teléfono del establecimiento, además del icono otorgado por el Estado. Se mantiene pulido y limpio.</p>		
<p>Facilidad de acceso peatonal, incluyendo acceso especial para discapacitados. Es seguro y de fácil acceso. Es conveniente contar con rampas para los visitantes o clientes discapacitados, asimismo para facilita el ingreso de maletas.</p>		
<p>Facilidad de acceso vehicular. Es fácil llegar al establecimiento. No corresponde al establecimiento el arreglar las pistas de su entorno, pero sí puede ponerse de acuerdo con los vecinos para realizar un seguimiento a la municipalidad u organismo responsable del estado de las pistas para que tome acción.</p>		

PARA LA GESTIÓN DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

MBP PARA LA GESTIÓN DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO: RECEPCION Infraestructura y Equipamiento Personal del Área de Recepción

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
<p>Facilidad de estacionamiento, parqueo vehicular privado o contratado. Cuenta con estacionamiento privado y/o cercano. Si el hospedaje no cuenta con parqueo propio y/o cercano a éste y su mercado objetivo lo requiere, tome el servicio de alguna empresa privada cercana y establezca un convenio para brindar gratis el servicio a sus clientes o, por lo menos, un descuento en la tarifa. Tener presente que es un valor agregado del servicio.</p>		
<p>Facilidad para el parqueo de unidades de transporte turístico.</p>		
<p>Valor histórico / arquitectónico y aspecto de la fachada. Si cuenta con valor histórico debe estar en un buen estado. No es fundamental el contar con valor histórico y/o arquitectónico, pero si mantener en buen estado y limpia la fachada, ya que es la primera impresión del cliente.</p>		
<p>Espacios verdes alrededor y mantenimiento de jardines. Si cuenta con jardín frente a la fachada debe estar en buen estado. Las plantas son siempre un gran complemento visual, no siempre será posible tener un jardín frente a la fachada, pero evalúe la posibilidad de poner macetas atractivas acorde al diseño del exterior y darle un mantenimiento interdiario.</p>		
<p>Vigilancia externa (sensación de seguridad), tranquilidad del entorno inmediato. Se cuenta con seguridad que ronda la zona. El lugar está debidamente alumbrado. Con los vecinos, evalúe la posibilidad de contratar un servicio de seguridad para la cuadra.</p>		
<p>La fachada incluye todo el perímetro del establecimiento, también jardines, árboles, los cuales deben estar sanos y limpios. No olvide que las banderas estén en buen estado y limpias.</p>		

LOBBY

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
<p>Decoración y confort general. Es agradable aunque sencilla, cuenta con lo necesario para atender al cliente como corresponde. La fachada, recepción y lobby son los primeros productos que el cliente ve, y su primera impresión se determinará en base a éstas. Nunca está de mas invertir en estas áreas. Preocuparse en el detalle, que sea cálido y de fácil circulación.</p>		
<p>Almacén de equipaje. Cercano a la recepción y en un lugar que brinde seguridad. Se puede adecuar un espacio seguro para brindar el servicio, identificar un área cercana en la que no transiten mucho.</p>		
<p>Insumos para el registro de entrada y salida del cliente (artículos de oficina, cardex) e insumos para el pago de consumos (caja, tarjetas de crédito). Cajón para caja chica. Cuenta con lo necesario para realizar un correcto registro de clientes. Recuerde invertir en insumos que le faciliten el proceso, no es indispensable una computadora, pero sí los artículos de oficina correspondientes. Se recomienda tener una caja de metal para guardar el dinero, un cajón con llave y una correcta reposición de éstos.</p>		
<p>Tarifas y precios visibles. Coloca una pizarrita con las tarifas en un lugar visible.</p>		
<p>Rack de llaves. Se encuentra en óptimo estado. Si no se puede comprar uno nuevo, invierta en reparación (pintura colocando el número de las habitaciones, enchapados).</p>		
<p>Presentación de las llaves. Se encuentran en buena estado y son uniformes.</p>		
<p>Central telefónica, de fácil acceso para el cliente, disponibilidad de directorio telefónico. Se permite el uso de central a los clientes y es de fácil acceso. Cuenta con medios complementarios para que el cliente no deba ir nuevamente a su habitación. Ejemplo: teléfonos públicos.</p>		

PARA LA GESTIÓN DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

MBP PARA LA GESTIÓN DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO: RECEPCION Infraestructura y Equipamiento Personal del Área de Recepción

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
<p>Rack para material publicitario / promoción de los atractivos de la zona. Cuenta con información complementaria, folletería variada. Contáctese con prestadores de otros servicios (agencias, restaurantes, destinos) para promocionarlos e invertir en un pequeño rack para colocar la información.</p>		
<p>Botiquín de primeros auxilios. Cuenta con botiquín bien equipado. Es una gran inversión el contar con un botiquín; puede ser muy útil en situaciones de emergencia. Reponga siempre los productos consumidos y vigile la fecha de vencimiento de los productos.</p>		
<p>Extintores. Cuenta con uno en cada piso y en la recepción. Se recomienda tener un extintor por piso.</p>		
<p>Señalización de emergencia. Salidas y zonas de seguridad señalizadas. Es obligatorio tenerlos, se recomienda tener un plano del establecimiento de hospedaje con estas especificaciones por piso y por habitaciones; serán muy útiles en caso de emergencias.</p>		
<p>Iluminación general / luminosidad. Adecuada. Se recomienda utilizar lámparas que brinden una iluminación cálida (luz amarilla)</p>		
<p>Olores. No existen olores que molesten al cliente. Compre ambientadores que disminuyan los olores.</p>		

LAS ÁREAS PÚBLICAS

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
<p>Escaleras. Se mantienen limpias y seguras. No es necesario que estén alfombradas, pero sí limpias, en buen estado y seguras. Colocar antideslizantes y pasamanos.</p>		
<p>Las áreas se encuentran decoradas. En los pasadizos, se ubican cuadros pequeños, muebles y objetos decorativos. Se recomienda brindar en las áreas públicas una decoración básica, manteniendo un estilo decorativo coherente para todo el establecimiento. Deben estar totalmente limpias e iluminadas.</p>		
<p>Salones comunes. Se cuenta con una sala de estar con lo necesario para brindar un buen servicio. Dependiendo el salón, debe estar ambientado para brindar dicho servicio (sala de estar, TV, lectura, juegos,). Tener en cuenta que lo principal es brindar COMODIDAD antes que lujo.</p>		
<p>Terrazas y patios comunes. Cuenta con espacios comunes, pero es el lobby el principal centro de encuentro. Espacios cerrados o abiertos serán siempre apreciados por los clientes. Si cuenta con azotea o patios, darles algún uso apropiado.</p>		
<p>Baños Públicos. Se encuentran limpios, desinfectados, ventilados, y en buen estado. Si es posible, utilizar mayólicas sobrias cubriendo las paredes y pisos. Cumpla con lo establecido en la regulación vigente.</p>		
<p>Los servicios higiénicos públicos son uno de los puntos de referencia de la limpieza del establecimiento.</p>		

2. PERSONAL DEL AREA DE RECEPCION

JEFE DE RECEPCIÓN

COMPETENCIAS DEL JEFE DE RECEPCION:

Organiza y supervisa las actividades de acogida, mensajería, recepción, comunicaciones y reservas del establecimiento de hospedaje y ejecuta la capacitación del personal, de acuerdo a normas de manejo de recursos humanos y procedimientos del establecimiento.

CAPACIDADES (SABER HACER)

Se refiere a cómo realizar los procesos y procedimientos en relación a las diversas situaciones de trabajo.

- Organiza las actividades de acogida, mensajería, recepción, comunicaciones y reservas del establecimiento de hospedaje, de acuerdo a normas y criterios técnicos del establecimiento.
- Supervisa, controla y evalúa los procedimientos técnicos de las diferentes actividades de acogida, mensajería, recepción, comunicaciones y reservas del establecimiento de hospedaje, de acuerdo a normas y criterios técnicos del establecimiento.
- Realiza la selección y entrenamiento del personal nuevo, así como la capacitación y evaluación permanente del personal encargado de la acogida, mensajería, recepción, comunicaciones y reservas del establecimiento de hospedaje, de acuerdo a las necesidades del área y política de manejo de recursos humanos del establecimiento.



ACTITUDES (SABER SER)

Tiene que ver con las actitudes y valores que deben poseer los trabajadores en su desempeño profesional. Este “saber ser”, incluye comportamientos relacionados a la propia persona, como seguridad y confianza; relacionado al trabajo y la profesión, como la identidad profesional; y por último relacionado al entorno de trabajo, como la cooperación, la relación interpersonal, etc.

Ágil para resolver problemas y operaciones	Confidente	Rápido pero seguro
Amable	Control de emociones	Respetuoso
Aseado y limpio	Culto	Responsable
Asertivo	Discreto	Saber escuchar
Atento	Don de mando	Sensitivo
Capacidad de comunicación	Honesto	Sereno
Capacidad para solucionar problemas	Honrado	Servicial
Capacidad para tomar decisiones	Poder de concentración	Sonrisa franca y sincera
Capacidad de trabajo en equipo	Presentación y arreglo personal impecable	Tacto para tratar al cliente
Colaborador	Previsor	Tolerante
	Pro activo	

(Se incluyen algunas aptitudes necesarias)

PARA LA GESTIÓN DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

MBP PARA LA GESTIÓN DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO: RECEPCION Infraestructura y Equipamiento Personal del Área de Recepción

CONOCIMIENTOS (SABER CONOCER)

Está referida a teorías, principios, conceptos y hechos, y en general toda la información que se necesita para interpretar las situaciones, precisar los procedimientos de acción y actuar.

<p>Aplicación del manual de procedimientos.</p> <p>Aplicación de técnicas de atención al cliente.</p> <p>Elaboración y aplicación de estadística de ocupabilidad diaria y mensual.</p> <p>Manejo de reservas individuales y de grupos.</p> <p>Comprensión y manejo de terminología de establecimientos de hospedaje.</p> <p>Comprensión y aplicación de códigos de reserva.</p> <p>Conocimiento del programa turístico (tarifas, promociones, etc.)</p> <p>Conocimiento de los servicios y anexos de áreas del establecimiento.</p>	<p>Manejo del software del establecimiento de hospedaje y equipos de trabajo.</p> <p>Manejo del Record de llegadas de clientes al establecimiento.</p> <p>Manejo del Record de sanciones y amonestaciones de cada personal bajo su cargo.</p> <p>Manejo de técnicas de selección y evaluación de personal del área de hospedaje.</p> <p>Características de la evaluación del desempeño laboral.</p>	<p>Elaboración y organización de planes de entrenamiento y capacitación a partir de las necesidades del establecimiento.</p> <p>Técnicas y procedimientos de entrenamiento y capacitación de personal, y de seguimiento, control y evaluación del desempeño.</p> <p>Técnicas de manejo de recursos humanos considerando la doctrina de excelencia en la calidad del servicio.</p>
---	---	---

RESPONSABILIDADES

RESPECTO A LA ORGANIZACIÓN:

- Solicita al área correspondiente (almacén, logística, etc.) los equipos de oficina e implementos que necesita para realizar sus labores y actividades de acogida, mensajería, recepción, comunicaciones y reservas en establecimientos de hospedaje, de acuerdo a las normas y políticas del establecimiento.

- Organiza y planifica el trabajo del personal a su cargo, asignando tareas y responsabilidades antes, durante y al finalizar su trabajo, de acuerdo al área correspondiente y procedimientos técnicos del establecimiento.



- Organiza y planifica el número de personal que corresponde a cada actividad (acogida, mensajería, recepción, comunicaciones y reservas), de acuerdo a la demanda, tamaño del establecimiento, temporada alta o baja, etc. y políticas de la empresa.
- Organiza y diseña los horarios de trabajo (turnos rotativos y fijos) del personal a su cargo, según políticas del establecimiento.
- Da autorizaciones respecto a permisos, cambios de horarios y turnos, de acuerdo a normas y políticas establecidas.

- En caso que no se presente un trabajador en su respectivo horario de trabajo, cubre el turno o asigna a una persona en el puesto faltante, según criterios técnicos del establecimiento.
- Ejecuta sanciones, amonestaciones, suspensiones, retiro definitivo de la empresa, etc., al personal bajo su cargo que no asuma con eficiencia sus responsabilidades y procedimientos establecidos de la empresa.
- Planifica y organiza la rotación del personal nuevo por las diferentes áreas del establecimiento (recepción, comunicaciones, reservas, puerta), de acuerdo a procedimientos técnicos y normas del establecimiento.
- Organiza y pronostica la ocupabilidad diaria del establecimiento de hospedaje (maximizar el uso de la cantidad de camas) así como de cada área (promociones, pronósticos de ventas, etc.), según normas y políticas de la empresa.
- Aplica medidas de seguridad durante la organización y planificación de las actividades de acogida, mensajería, recepción, comunicaciones y reservas del establecimiento de hospedaje, de acuerdo a normas y criterios técnicos del establecimiento.
- Propone mejoras en el sistema y formatos de trabajo, de acuerdo a criterios técnicos y políticas de la empresa.

RESPECTO A LA SUPERVISIÓN, CONTROL Y EVALUACIÓN:

- Supervisa, controla y evalúa el desempeño laboral del personal a su cargo (antes, durante y al finalizar su turno de trabajo), de acuerdo a

PARA LA GESTIÓN DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

MBP PARA LA GESTIÓN DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO: RECEPCION Infraestructura y Equipamiento Personal del Área de Recepción

- procedimientos técnicos y normas de la empresa.
- Supervisa, evalúa y hace un seguimiento al personal observando el cumplimiento de sus responsabilidades, comportamiento y funciones en las actividades de acogida, mensajería, recepción, comunicaciones y reservas del establecimiento de hospedaje, de acuerdo a normas y criterios técnicos del establecimiento.
 - Supervisa la buena atención al cliente, según normas de atención al cliente y políticas del establecimiento.
 - Supervisa el correcto uso y manejo de los equipos de trabajo (software, computadora, etc.), según normas establecidas.
 - Supervisa y verifica la limpieza del área de recepción y áreas públicas, según normas de limpieza del establecimiento.
 - Aplica medidas de seguridad durante la supervisión, control y evaluación de las actividades de acogida, mensajería, recepción, comunicaciones y reservas del establecimiento de hospedaje, de acuerdo a normas y criterios técnicos del establecimiento.
 - Supervisa y controla la emisión y llenado de los reportes en general y discrepancias, según procedimientos técnicos y políticas del establecimiento de hospedaje.
 - Comparte información con otras áreas del establecimiento (housekeeping, alimentos y bebidas, room service, etc.), según normas y políticas establecidas. En caso de identificar una discrepancia, analiza la situación y sanciona a la persona o personas correspondientes, según normas y políticas de la empresa.
 - Elabora el reporte a la gerencia, reporte a la policía y reporte de migraciones, de acuerdo a la

ocupabilidad mensual de extranjeros en el establecimiento de hospedaje.

- Verifica, evalúa y toma decisiones sobre casos en el libro de ocurrencias (quejas, sugerencias, etc.) según políticas y criterios técnicos del establecimiento de hospedaje.
- Averigua y resuelve problemas y quejas de los clientes (cambio de habitación por falta de agua caliente, problemas en la autorización de tarjetas de crédito, etc.), de acuerdo a criterios técnicos establecidos.



- Reporta al Departamento de Recursos Humanos la evaluación y desempeño de cada persona a su cargo, según políticas de la empresa.
- Organiza y lleva una estadística (base de datos) de los clientes y clientes frecuentes, promedio de consumos, fechas de cumpleaños, etc., según procedimientos y normas establecidas.
- Organiza y lleva una estadística (base de datos) de agencias de viajes, empresas, festividades (día de la secretaria, día de la madre, etc.) según políticas y efectos comerciales del establecimiento.
- Elabora el manual de procedimientos y funciones de su personal a cargo, de acuerdo a normas y procedimientos técnicos del establecimiento de hospedaje.
- Bloquea habitaciones no aptas para la venta en coordinación con el encargado del área de housekeeping hasta su reparación, según políticas establecidas.
- Resuelve problemas que se presenten en el área (del personal, desperfectos, etc.), de acuerdo a procedimientos establecidos.

RESPECTO A LA SELECCIÓN Y ENTRENAMIENTO DE PERSONAL:

- Realiza la selección del personal, de acuerdo a la experiencia laboral, perfil actitudinal (simpatía, desenvoltura, amabilidad, etc.) y la evaluación del desempeño de las actividades del área, según criterios técnicos y plazas definidas por el establecimiento e informa al responsable del área los resultados de la evaluación, según procedimientos establecidos.
- Realiza el entrenamiento interno del personal nuevo en las políticas del establecimiento o área (filosofía, objetivos y normas del establecimiento) y en las tareas y actividades que deberá desempeñar, según sus funciones (recepción, mensajería, reservas, etc.), dando énfasis al tipo de servicio que caracteriza al establecimiento.
- Realiza el diagnóstico del desempeño del personal bajo su cargo, identificando las debilidades a superar y las fortalezas a incentivar, empleando las herramientas y criterios técnicos necesarios, según los procedimientos para mejorar la calidad en el servicio que brinda el establecimiento.
- Ejecuta los cursos de capacitación interna, diseñados y programados por el responsable, de acuerdo a la política del establecimiento, y realiza el seguimiento correspondiente, según el tipo de modalidad (por ejemplo, a. Simulación del proceso y posterior observación en situaciones laborales reales; b. Seguimiento y corrección en el proceso por parte de un instructor experto del establecimiento o un instructor externo, entre otros).
- Coordina con el personal bajo su cargo y realiza el seguimiento de los cursos de capacitación externa, programados por el responsable, según necesidades y políticas del establecimiento.
- Evalúa los resultados obtenidos de los cursos de capacitación interna y externa realizando la comparación de desempeños y resultados con el diagnóstico inicial, de acuerdo a los procedimientos de evaluación establecidos.
- Reformula o refuerza la estrategia de capacitación, de acuerdo a los resultados de la evaluación, en coordinación con el responsable, según políticas del establecimiento.

PARA LA GESTIÓN DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

MBP PARA LA GESTIÓN DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO: RECEPCION Infraestructura y Equipamiento Personal del Área de Recepción

- Realiza la evaluación y seguimiento permanente del desempeño laboral del personal bajo su cargo, empleando las herramientas y criterios técnicos establecidos, de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- Toma las medidas necesarias en el ámbito laboral para la promoción, asignación a nuevas funciones y cese de funciones, según resultados de la evaluación permanente, normas del establecimiento y legislación vigente.
- Realiza la motivación constante del personal a su cargo, para incentivar la calidad

Fuente: Estándares Nacionales de Competencia Laboral en Establecimiento de hospedaje y Turismo
Cenfotur - BID 2003

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
La gerencia de Recepción exige un profesional que tome decisiones bajo presión en época de alta ocupabilidad. Se prepara con anticipación a que llegue este momento. Organiza bien el Área de Reservas, Recepción y Conserjería. Necesariamente mantiene un buen nivel de comunicación y coordinación con el Ama de Llaves, el área de Mantenimiento y Seguridad.		
Cuenta con personal idóneo que pueda tomar decisiones de acuerdo a la jerarquía que les compete, de manera tal que no lo interrumpan.		
Su objetivo debe ser la venta del establecimiento de hospedaje a más del 100%. No vende por vender si no ha previsto cómo no poner en riesgo el prestigio e imagen del establecimiento de hospedaje. Es cuidadoso y planifica con antelación todos los imponderables que puedan surgir.		
Busca firmar convenios de reciprocidad con establecimientos de hospedaje de la misma categoría para cuando se dé OVERBOOKING. Deriva sus clientes a dichos establecimientos de hospedaje con la certeza que serán bien tratados y que regresarán nuevamente al establecimiento de hospedaje.		
Asume el trato directo con clientes conflictivos y aquellos que son OVERBOOKING.		

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
Coordina con el Departamento de Marketing y Reservas la lista de pasajeros VIP para dar un trato más personalizado.		
Tabula y procesa los resultados de encuestas sobre satisfacción y quejas de los clientes.		
Cuida al máximo la intimidad e integridad de sus clientes.		
Con mucho tacto evita a personajes que puedan desprestigiar al establecimiento de hospedaje y poner en riesgo a los clientes.		
Lee y escucha las noticias, itinerarios de vuelos, transportes, etc. y estados del tiempo continuamente para anticiparse a los hechos.		
Supervisa a primera hora las habitaciones listas para vender y cruza con la lista de las habitaciones que no se vendieron en la noche para verificar habitaciones vendidas pero no facturadas.		
Pone a prueba la seguridad del establecimiento de hospedaje buscando la vulnerabilidad del mismo, con la finalidad de minimizar riesgos.		
Está pendiente de ubicar y detectar todo aquello que no funcione. Hace parte de sí mismo, el hábito de ver al establecimiento de hospedaje como si fuera un cliente.		
Ubica a los clientes asiduos para pedirles opiniones y sugerencias. Rescata de ellos las fortalezas y debilidades del establecimiento de hospedaje y su valiosa sugerencia para mejorar.		
Vela por el adecuado BACK UP de los sistemas de información y reservas.		

PARA LA GESTIÓN DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

MBP PARA LA GESTIÓN DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO: RECEPCION Infraestructura y Equipamiento Personal del Área de Recepción

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
Optimiza el rendimiento de venta en época baja, promocionando a precios más competitivos. Incluso algunas veces al costo. Pues, resulta más costoso mantener habitaciones vacías porque se deterioran más rápido de aquellas que si se venden.		
Mantiene precios uniformes y estandarizados. Recuerde que se justifica precios bajos siempre y cuando no afecten el menoscabo o reducción del servicio.		
Esporádicamente en coordinación con la dirección del establecimiento de hospedaje, explora establecimientos de hospedaje de la competencia o de mejor nivel para apreciar sus bondades y aplicar mejoras en el establecimiento de hospedaje.		
Cada cierto tiempo participa trabajando en cada turno incluyendo el de amanecida, para verificar el servicio y hacer las correcciones necesarias.		
Si llega algún cliente asiduo o VIP lo acompaña a la habitación, la muestra, verifica que todo esta OK, deseándole buena estadía. Está pendiente del mismo hasta que se retire, despedirlo y desearle buen viaje.		
Revisa continuamente información de folletería que sea actualizada y de buena fuente. Desecha aquella que sea vulgar o intrascendente.		
Se cerciora que los muebles no alojen polvo ni suciedad en los resquicios.		
Se asegura que el establecimiento de hospedaje cuente con paraguas para prestar al cliente en caso de zona de lluvias frecuentes.		
Como cortesía, ofrece algo al cliente, por ejemplo frutas de la zona, un licor. En nuestro caso un buen Pisco puro es lo ideal, recuerde que debemos promocionar los productos peruanos. También infusiones o mate de coca es aconsejable para ciudades andinas por encima de los 3,000 m.s.n.m.		

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
Verifica que funcionen las lámparas y luces. Prevé apagones, inundaciones, etc., contando con linternas, velas, fósforos, radios con pila, señalización de seguridad fosforescente y visible.		
Decide a que clientes aplicar el “NO SHOW”. Algunos no se lo merecen por ser frecuentes.		
Apoya en la recepción y salida de grupos.		
Inspecciona el almacén de equipajes sorpresivamente, verificando que no existan equipajes sin identificación de N° de habitación o dueño. Contrasta con el reporte de los botones.		
Si el establecimiento de hospedaje no cuenta con cofres de seguridad en los cuartos, cuida de responsabilizarse en la custodia de valores. Cuenta con una caja fuerte.		
Recorre todos los pisos y pasadizos del establecimiento de hospedaje a distintas horas.		
Elabora reportes de proyecciones de ocupabilidad para planificar con Mantenimiento y Ama de Llaves las reparaciones, mantenimiento general de las habitaciones.		
Controla que el índice de precio de habitación promedio no baje del 60% para evitar trabajar por debajo del costo.		
Alerta al Administrador cuando se dan muchos “COMPLIMENTARY” (habitaciones de cortesía).		

PARA LA GESTIÓN DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

MBP PARA LA GESTIÓN DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO: RECEPCION Infraestructura y Equipamiento Personal del Área de Recepción

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
Lleva un record de los “WALK INS” (clientes sin reserva).		
Evita negar habitaciones a los “LATE DEPARTURES” (aquellos que posponen su salida) y en algunos casos especiales a los “LATE CHECK OUTS” (aquellos que se retiran fuera de la hora del día hotelero del establecimiento de hospedaje).		
Prioriza que a los “EARLY ARRIVALS” se les asigne habitaciones coordinando con la Ama de Llaves la preparación inmediata de habitaciones que dejan en la madrugada.		
Evita a toda costa el escándalo por hechos súbitos (muerte, alboroto, etc.) preservando en todo momento la buena imagen y prestigio del establecimiento.		
Tiene conocimiento sobre primeros auxilios, sabe como aplicarlos adecuadamente. Recuerde que con la vida no se juega, pero existen circunstancias ineludibles que uno debe actuar con conocimiento de causa.		
Tiene definido los precios de los objetos (SOUVENIRS, HANDICRAFTS) que suelen llevarse los clientes de las habitaciones: Batas, toallas, ceniceros, cristalería, etc., para aplicárselos en la facturación al momento del check out, pero deberán hacerlo con mucho tacto y tino.		
Surte la venta de TOILETRIES que el establecimiento de hospedaje no provee, como hojas de afeitar descartables, pasta dentífrica, preservativos, toallas higienicas, etc.		
Verifica que ROOM SERVICE haya colocado las cortesías o “COMPLIMENTARY” como cesta de frutas, champagne, etc. a clientes VIP.		

RECEPCIONISTA- CAJERO - TELEFONISTA

COMPETENCIAS DEL RESPONSABLE:

- Recibe a los clientes, registrando la información pertinente y brindando la información sobre los servicios del establecimiento de hospedaje, considerando las normas de protocolo y políticas de la empresa.
- Maneja el sistema de comunicación interna y externa del establecimiento de hospedaje, de acuerdo a los procedimientos técnicos correspondientes.

CAPACIDADES (SABER HACER)

Se refiere a cómo realizar los procesos y procedimientos en relación a las diversas situaciones de trabajo.

- Recibe a los clientes registrando la información pertinente (Check in) y brinda información sobre los servicios del establecimiento de hospedaje, de acuerdo a las políticas de la empresa.
- Mantiene actualizado el estado de cuenta del cliente durante su estadía en el establecimiento y brindar información sobre los servicios, información turística e información en general, según normas del establecimiento.
- Realiza el Check out del cliente según procedimientos técnicos del establecimiento y despide a los clientes, de acuerdo a normas de atención al cliente.
- Maneja sistema de comunicación interna (empleados y áreas del establecimiento), de

acuerdo a procedimientos técnicos correspondientes.

- Maneja sistema de comunicación externa del establecimiento de hospedaje, de acuerdo a procedimientos técnicos correspondientes.



PARA LA GESTIÓN DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

MBP PARA LA GESTIÓN DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO: RECEPCION Infraestructura y Equipamiento Personal del Área de Recepción

ACTITUDES (SABER SER)

Tiene que ver con las actitudes y valores que deben poseer los trabajadores en su desempeño profesional. Este “saber ser”, incluye comportamientos relacionados a la propia persona, como seguridad y confianza; relacionado al trabajo y la profesión, como la identidad profesional; y por último relacionado al entorno de trabajo, como la cooperación, la relación interpersonal, etc.

Ágil para resolver problemas y operaciones Amable Aseado y limpio Asertivo Atento Capacidad de comunicación Capacidad para solucionar problemas Capacidad para tomar decisiones Capacidad de trabajo en equipo Colaborador	Confidente Control de emociones Culto Discreto Don de mando Honesto Honrado Poder de concentración Presentación y arreglo personal impecable Previsor Pro activo Rápido pero seguro	Respetuoso Responsable Saber escuchar Sensible Sensitivo Serenos Servicial Sonrisa franca y sincera Tacto para tratar al cliente Tolerante Voz agradable
---	--	--

(Se incluyen algunas aptitudes necesarias)

CONOCIMIENTOS (SABER CONOCER)

Está referida a teorías, principios, conceptos y hechos, y en general toda la información que se necesita para interpretar las situaciones, precisar los procedimientos de acción y actuar.

Comprensión y aplicación del proceso para otorgar una línea de crédito al cliente. Comprensión y manejo de reservas y lista de llegadas de clientes del día. Aplicación del manual de procedimientos. Manejo de información sobre servicios, eventos y actividades programadas del establecimiento.	Técnicas de registro de clientes. Técnicas de atención al cliente. Anexos de las áreas. Teléfonos de emergencia. Comprensión y elaboración del balance de consumos.	Códigos de países y departamentos. Manejo de emisión de estados de cuentas. Técnicas de facturación. Manejo de procedimientos de pago con tarjeta de crédito, travel check, electrón, etc. Registro de llamadas o mensajes. Técnicas del uso telefónico o consola.
--	---	---

RESPONSABILIDADES

RESPECTO AL CHECK IN:

- Emplea correctamente el uniforme de trabajo, demuestra una óptima presentación e higiene personal y utiliza la placa de identificación en un lugar visible para los usuarios del servicio, de acuerdo a la política de la empresa.
- Verifica con el turno anterior en forma verbal y escrita en el "libro de ocurrencias" los pendientes y observaciones del día, según procedimientos técnicos del establecimiento.
- Informa sobre las diferentes instalaciones, localización de las habitaciones, tarifas, áreas del establecimiento, de acuerdo a la política de la empresa.
- Resuelve problemas y toma decisiones sobre casos que se presenten en su área de trabajo reportando a su jefe inmediato, de acuerdo a las normas y políticas establecidas por la empresa.
- Verifica los suministros y papelería que se emplea en el mostrador de la recepción, según requerimiento y normas de la empresa.
- Identifica y revisa las reservas y lista de llegadas de clientes del día (datos e información de los clientes), según procedimientos técnicos del establecimiento.
- Verifica el estado de las habitaciones asignadas para los clientes, de acuerdo a las reservas, a fin que se encuentre en buenas condiciones, en coordinación con el Ama de Llaves y Room Service; ante cualquier discrepancia notifica a la persona encargada del turno, según procedimientos técnicos y normas de la empresa.
- Da la bienvenida a los clientes, de acuerdo a las normas de atención al cliente, aplicando las normas de seguridad para el ingreso al establecimiento, informando de cualquier irregularidad al Departamento de Seguridad.
- Elabora la tarjeta de registro y verifica que esté correctamente llenada con los datos del cliente o al ingreso de grupos y se hace entrega de la llave de la habitación designada al cliente, de acuerdo a las políticas de la empresa.
- Verifica la garantía de pago y se le asigna una línea de crédito por el monto de su estadía al cliente, previa autorización del banco, de acuerdo a los procedimientos técnicos y normas de la empresa.
- Informa a los clientes sobre los servicios y actividades a realizarse en el establecimiento, según políticas de la empresa.
- Realiza y registra cambios de habitaciones de acuerdo a los requerimientos de los clientes con la autorización de su jefe inmediato, según procedimientos técnicos de la empresa.
- Comunica a las otras áreas del establecimiento que se ha efectuado un check in, de acuerdo los procedimientos técnicos de la empresa.
- Mantiene el orden y limpieza general del mostrador de recepción, de acuerdo a las normas del establecimiento.



- Colabora en el mantenimiento y presentación del establecimiento, comunicando desperfectos en áreas públicas y habitaciones al superior inmediato, de acuerdo a la política de la empresa.

RESPECTO A LA ESTADÍA DEL CLIENTE:

- Emplea correctamente el uniforme de trabajo, demuestra una óptima presentación e higiene personal y utiliza la placa de identificación en un lugar visible para los usuarios del servicio, de acuerdo a la política de la empresa.
- Verifica con el turno anterior los pendientes del día (llamadas, correspondencias, etc.) según la política del establecimiento.
- Verifica y actualiza diariamente las cuentas y saldos pendientes de los clientes, de acuerdo a los procedimientos técnicos del establecimiento.
- Verifica los consumos del cliente con las diferentes áreas del establecimiento para cargarlos en la cuenta del cliente, de acuerdo a los procedimientos técnicos del establecimiento.
- Verifica el balance de las cuentas del cliente (días de estadía, consumos, crédito asignado del establecimiento), en caso se exceda del monto establecido se le solicitará al cliente un adelanto de dinero o una nueva línea de crédito con la autorización del respectivo banco, en coordinación con el Departamento de Crédito, según la política de la empresa.
- Verifica permanentemente que la habitación del cliente se encuentre en buen estado físico en coordinación con el ama de llaves, de acuerdo a las normas del establecimiento.
- Brinda información de los diferentes servicios y actividades del establecimiento e información en general, asimismo, asiste al cliente en requerimientos que solicite desde su ingreso hasta su salida, según técnicas de atención al cliente y política del establecimiento.

- Mantiene el orden y limpieza de su área de trabajo, de acuerdo a las normas del establecimiento.
- Informa de cualquier irregularidad durante la estadía del cliente a sus superiores o al Área de Seguridad, aplicando las normas de seguridad establecidas por la empresa.

RESPECTO AL CHECK OUT:

- Emplea correctamente el uniforme de trabajo, demuestra una óptima presentación e higiene personal y utiliza la placa de identificación en un lugar visible para los usuarios del servicio, de acuerdo a la política de la empresa.
- Verifica en el folio del cliente la fecha de salida y calcula su saldo y consumos en coordinación con las áreas del establecimiento, según políticas de la empresa.
- Verifica y pregunta al cliente si permanecerá en el establecimiento o se retirará en la fecha programada, en caso de pernoctar otra noche deberá cargar la tarifa a su cuenta, según procedimientos técnicos y normas del establecimiento.
- Revisa el minibar de la habitación en coordinación con el ama de llaves y si existe algún consumo adicional se deberá cargar a la cuenta del cliente, según procedimientos técnicos y normas del establecimiento.



PARA LA GESTIÓN DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

MBP PARA LA GESTIÓN DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO: RECEPCION Infraestructura y Equipamiento Personal del Área de Recepción

- Verifica que el cliente no olvide algo en el safe deposit box o caja de seguridad.
- Comunica a las diferentes áreas del establecimiento que se está realizando un check out, de acuerdo a las normas de la empresa.
- Emite el estado de cuenta del cliente en forma detallada y consumos en las diferentes áreas del establecimiento, de acuerdo a procedimientos técnicos del establecimiento.
- Elabora el documento sustentatorio (boleta, factura, etc.) por los servicios brindados en el establecimiento de hospedaje, de acuerdo a los requerimientos del cliente.
- Cobra a los clientes por su estadía y consumos realizados en el establecimiento en las diferentes formas de pago (efectivo, tarjeta de crédito, travel check, electrón, etc.) según procedimientos técnicos y normas de la empresa.
- Realiza el check out registrándolo en forma manual y en el sistema, especificando el cierre de la cuenta del cliente y la forma de pago que cancela su cuenta, según procedimientos técnicos y normas de la empresa.
- Verifica y acepta la tarjeta de crédito del cliente con previa autorización del banco correspondiente, de acuerdo a las normas de seguridad y procedimientos técnicos de la empresa.
- Maneja y controla el fondo de caja, de acuerdo a las normas de seguridad y política de la empresa.
- Verifica que no queden pendientes en la cuenta del cliente al cambio de turno, según normas del establecimiento.
- Elabora el reporte de cajero y cuadra el movimiento del día en coordinación con el cajero general, de acuerdo a procedimientos técnicos y de seguridad del establecimiento.
- Llena el sobre de remisión con los ingresos y documentos del check out para el cajero general y lo deposita en la caja fuerte de seguridad del establecimiento de hospedaje y lo reporta en el libro de caja, según procedimientos técnicos y normas del establecimiento.
- Acepta y recopila sugerencias de los clientes sobre los diferentes servicios del establecimiento e informa a su jefe inmediato, de acuerdo a la política de la empresa.
- Emite el check out slip para el control de salida del cliente, aplicando las normas de seguridad del establecimiento e informa de cualquier irregularidad al Departamento de Seguridad o a su jefe inmediato.
- Despide a los clientes de acuerdo a las normas de atención al cliente.

RESPECTO A LA COMUNICACIÓN INTERNA:

- Emplea correctamente el uniforme de trabajo, demuestra una óptima presentación e higiene personal y utiliza la placa de identificación en un lugar visible para los usuarios del servicio, de acuerdo a la política de la empresa.
- Conoce los servicios, áreas, eventos e información del establecimiento, de acuerdo a normas de la empresa.
- Recibe y deriva las llamadas telefónicas a las diferentes áreas del establecimiento, según políticas de la empresa.
- Mantiene y actualiza la lista de teléfonos de emergencia y servicios, según normas del establecimiento.

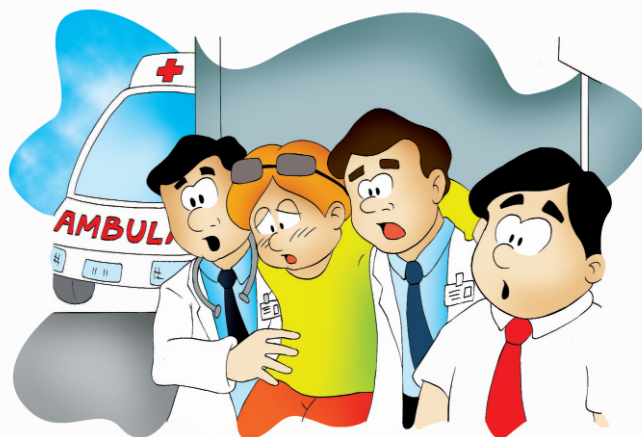
- Realiza llamadas de los empleados y jefes en caso de urgencia, según la política de la empresa.
- Elabora el reporte de llamadas de los empleados, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.
- Supervisa los teléfonos anexos de las áreas públicas, según la política de la empresa.
- Informa al siguiente turno los pendientes en forma verbal y escrita, y de las fallas técnicas en el equipo, según normas del establecimiento.
- Atiende las señales de alarma en coordinación con el Departamento de Seguridad, de acuerdo al manual de seguridad del establecimiento.

RESPECTO A LA COMUNICACIÓN EXTERNA:

- Revisa que el equipo de trabajo y teléfonos se encuentren en buenas condiciones, según normas de mantenimiento del establecimiento.
- Recibe y deriva llamadas de los clientes, de acuerdo a las políticas del establecimiento.
- Brinda información de servicios del establecimiento, según normas de la empresa.
- Atiende las solicitudes de los clientes para realizar llamadas de larga distancia, de acuerdo a las políticas del establecimiento.
- Atiende y realiza llamadas con la operadora en caso de collect call (llamada de larga distancia), de acuerdo a las políticas del establecimiento.
- Realiza llamadas para despertar a los clientes, según procedimientos del establecimiento.
- Elabora el reporte de llamadas locales, nacionales e internacionales diarias, según procedimientos del establecimiento.
- Es responsable de la facturación de todas las

llamadas efectuadas por los clientes, de acuerdo a las normas del establecimiento.

- Supervisa y controla las llamadas de los clientes y del establecimiento, según normas de la empresa.
- Recibe los mensajes para los clientes, de acuerdo a las normas del establecimiento.
- Elabora el cuaderno de mensajes de clientes, según la política del establecimiento.
- Localiza a los clientes y al personal mediante el perifoneo en las distintas áreas, de acuerdo a las normas del establecimiento.
- Solicita los servicios médicos para los clientes, según normas del establecimiento.



- Revisa y controla los teléfonos anexos de las áreas públicas del establecimiento, de acuerdo a las normas del establecimiento.
- Informa a la operadora del siguiente turno los pendientes en forma verbal y escrita, de acuerdo a las normas del establecimiento.

Fuente: Estándares Nacionales de Competencia Laboral en Establecimiento de hospedaje y Turismo Cenfotur - BID 2003

PARA LA GESTIÓN DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

MBP PARA LA GESTIÓN DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO: RECEPCION Infraestructura y Equipamiento Personal del Área de Recepción

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
Cuenta con información local, nacional e internacional de los acontecimientos diarios respecto a predicciones del tiempo, itinerarios de medios de transporte, política, etc. Pues, esos acontecimientos pueden afectar directamente la ocupación, la integridad de la infraestructura y personal del establecimiento de hospedaje así como la de los clientes.		
Practica en diversos idiomas, un lenguaje refinado y adecuado especialmente para disculparse, pedir favores, indicar, informar, convencer sutilmente sin engañar.		
Desarrolla la habilidad de la diplomacia y el buen trato. Asimismo tacto para emitir opiniones.		
Evita comentarios personales sobre otras personas, pues, resultan como un bumerang, regresan distorsionados y tergiversados que generan consecuencias desagradables.		
La discreción es una constante en la labor que realiza.		
No prejuzga sin evidencia, pues es contraproducente y condiciona la atención y servicio al cliente.		
En lo posible mira directamente al cliente al hablar y atenderlo. Si no puede sostenerle la mirada, mira al entrecejo.		
Se dirige al cliente por su apellido en todo momento en una conversación telefónica o en recepción.		
Brinda una sonrisa sincera y cordial, debe ser algo natural y parte de uno.		
Supera rápidamente disgustos, evitando ser susceptible ante algunos clientes rudos.		
Desarrolla la habilidad de escuchar a los clientes con atención hasta que manifiesten sus inquietudes, responde hablando claro y sin prisa. De la misma manera procede con los compañeros de trabajo. De esa manera evitará se genere un “teléfono malogrado” por mala interpretación o tergiversación.		

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
<p>Rescata información pertinente como nombre y teléfono del interlocutor antes de brindar información. Esto debido a que muchas veces se interrumpe la comunicación y no se sabe con quien se estuvo hablando.</p>		
<p>Logra una relación laboral estrecha con los botones, pues, ellos serán el brazo derecho para coordinar acciones, verificar habitaciones, llevar recados, atender inquietudes de los clientes y ubicarlos, dar información fidedigna cuando el Ama de Llaves no lo provee inmediatamente.</p>		
<p>Se apoya en los medios de comunicación, como el teléfono o celular para cerciorar la hora de llegada de aquellos clientes que se les considera “LATE CHECK IN”.</p>		
<p>Se asegura que las agencias de viajes entreguen los VOUCHERS anticipadamente, pues, acostumbran reservar varios establecimientos de hospedaje para un mismo grupo perjudicando al establecimiento de hospedaje si no llegan a hospedarse.</p>		
<p>Coteja con el Ama de Llaves los reportes de habitaciones limpias antes que se ocupen. No cometa el error de que el cliente ingrese a una habitación dada por limpia cuando aún no lo está y peor aún si ésta estuviera ocupada y sin facturar.</p>		
<p>Anota en el cuaderno de ocurrencias todo aquello que le pueda parecer importante. Aun cuando a otros pueda parecerles irrelevante.</p>		
<p>Sutilmente convence al cliente a registrar a algún(a) acompañante que desea hacer ingresar a su habitación, cuando éste quiere hacerlo disimuladamente. Hágale entender que es por su propio bien e integridad. De esta forma, está salvaguardando posibles problemas al establecimiento de hospedaje.</p>		
<p>El responsable del turno de amanecida, verifica las órdenes de desayuno a la habitación, que estén consignados en los números de cada habitación. Se dan casos que luego no saben a que habitación llevar el pedido.</p>		

PARA LA GESTIÓN DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

MBP PARA LA GESTIÓN DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO: RECEPCION Infraestructura y Equipamiento Personal del Área de Recepción

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
Define anticipadamente con el cliente cómo debe facturar su cuenta. Algunos que tienen que rendir cuenta no quieren que se incluya extras en la factura.		
Al contestar el teléfono, siempre saluda, nombra primero el nombre del establecimiento, luego su nombre y dice en que puede servirle.		
Deletrea correctamente palabras, como apellidos en inglés u otro idioma foráneo y se cerciora que esta bien, ya sea para hacer reservas o pagos a tarjetas de crédito que exigen información telefónica.		
Se cerciora que los clientes “LATE CHECK IN” no sean considerados como “NO SHOW” para evitar problemas de sobreventa y disgusto del mismo.		
Mantiene informada en todo momento al Ama de Llaves, cambios de habitación, no shows, ingresos sin equipaje, salidas, habitaciones asignadas, etc.		
Tiene un plan de contingencia si el sistema de registro no funciona y hace un check out o check in manualmente.		
Tiene siempre backup de la lista de clientes, de la ocupación, de los ingresos, salidas, etc. sobretodo si trabajan con un sistema automatizado.		
No sobre vende habitaciones del establecimiento.		
En caso de sobreventa, coordina directamente con el Jefe de Recepción, sobre el o los clientes que derivarán a otro establecimiento de hospedaje.		
Realiza las acciones necesarias para asegurarse que el cliente que a tenido que pernoctar en otro establecimiento regrese al nuestro. Debe ser tratado como VIP para no perderlo.		
Realiza el procedimiento adecuado para clientes extranjeros que no pagarán IGV por exoneración de acuerdo a ley. Tiene adecuado conocimiento de la legislación vigente.		
Esta al día con los espectáculos culturales y actividades de placer, turismo e inquietud del cliente, para hacer las recomendaciones pertinentes.		

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
Escribe con letra clara y legible. Especialmente los mensajes para los clientes.		
Utiliza celulares RPM o radio intercomunicadores con audífonos para agilizar la comunicación con los botones para diversas órdenes: recojo de maletas, PAGE (ubicar) a los clientes, etc.		
Tiene a la mano toda la información posible para emergencias.		
Supervisa su área de trabajo, la cual siempre debe estar limpia, ordenada y en buen estado. Coordina con el Ama de Llaves.		
Se mantiene informado del valor de cambio de monedas extranjeras como el dólar, y tiene suficiente sencillo y billetes chicos para dar vuelto al cliente sin hacerlo esperar.		
Comunica al cliente de todos los acontecimientos que puedan afectar su estadía, como trabajos de mantenimiento cerca de su habitación o limpieza de vidrios, o la clausura temporal de algún servicio que preste el establecimiento de hospedaje.		
Cuenta con habitaciones NO SMOKING.		
Siempre mantiene en el lobby diarios, revistas, en buen estado, limpios y ordenados.		
Da la bienvenida al cliente con un aperitivo, o mate de coca o jugos de la región.		
De haber una queja por mantenimiento en la habitación de un cliente, el recepcionista realiza el seguimiento de la queja y se asegura que el cliente esté conforme con la solución de la queja.		

PORTERO - BOTONES.

En los establecimientos de hospedaje de tres estrellas, el recepcionista en algunos casos hace las veces de portero o botones; el cual debe conocer los procedimientos y realizarlos.

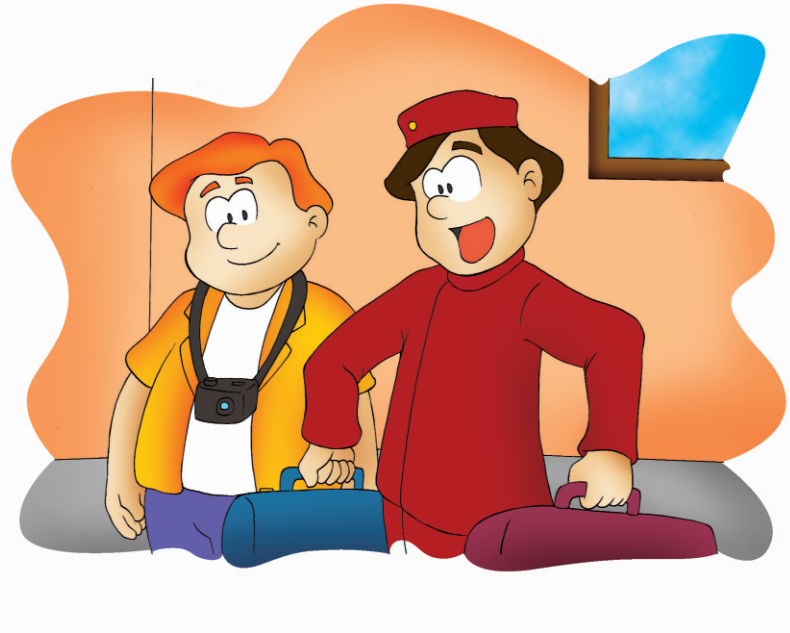
COMPETENCIAS:

- Brinda acogida a los clientes, de acuerdo a las normas de protocolo, asistiendo con el equipaje y brindando la información necesaria para el ingreso al establecimiento de hospedaje.
- Realiza actividades de mensajería externa e interna en el establecimiento de hospedaje, de acuerdo a las políticas de la empresa.

CAPACIDADES (SABER HACER)

Se refiere a cómo realizar los procesos y procedimientos en relación a las diversas situaciones de trabajo.

- Da la bienvenida a los clientes y brinda la información necesaria, de acuerdo a las normas y políticas del establecimiento.
- Asiste con el equipaje respectivo del cliente, según las normas del establecimiento.
- Realiza actividades de mensajería externa a los clientes, de acuerdo a las políticas del establecimiento.
- Mantiene la comunicación interna en el establecimiento de hospedaje, según normas de la empresa.



ACTITUDES (SABER SER)

Tiene que ver con las actitudes y valores que deben poseer los trabajadores en su desempeño profesional. Este “saber ser”, incluye comportamientos relacionados a la propia persona, como seguridad y confianza; relacionado al trabajo y la profesión, como la identidad profesional; y por último relacionado al entorno de trabajo, como la cooperación, la relación interpersonal, etc.

Ágil para resolver problemas y operaciones Amable Aseado y limpio Asertivo Atento Capacidad de comunicación Capacidad para solucionar problemas Capacidad de trabajo en equipo	Colaborador Confidente Control de emociones Culto Discreto Honesto Honrado Presentación y arreglo personal impecable Previsor Pro activo	Rápido pero seguro Respetuoso Responsable Saber escuchar Sensitivo Sereno Servicial Sonrisa franca y sincera Tacto para tratar al cliente Tolerante
---	---	--

(Se incluyen algunas aptitudes necesarias)

CONOCIMIENTOS (SABER CONOCER)

Está referido a teorías, principios, conceptos y hechos, y en general toda la información que se necesita para interpretar las situaciones, precisar los procedimientos de acción y actuar.

Técnica de atención al cliente. Manual de procedimientos. Aplicación de normas de presentación personal. Aplicación del manual de procedimientos.	Técnicas de manejo y conducción de equipajes. Aplicación de normas de seguridad en el manejo de equipajes. Aplicación de técnicas de almacenamiento de equipajes.	Técnica de registro de mensajes o encargos. Aplicación del manual de procedimientos. Comprensión de las funciones de las diferentes áreas del establecimiento.
--	---	--

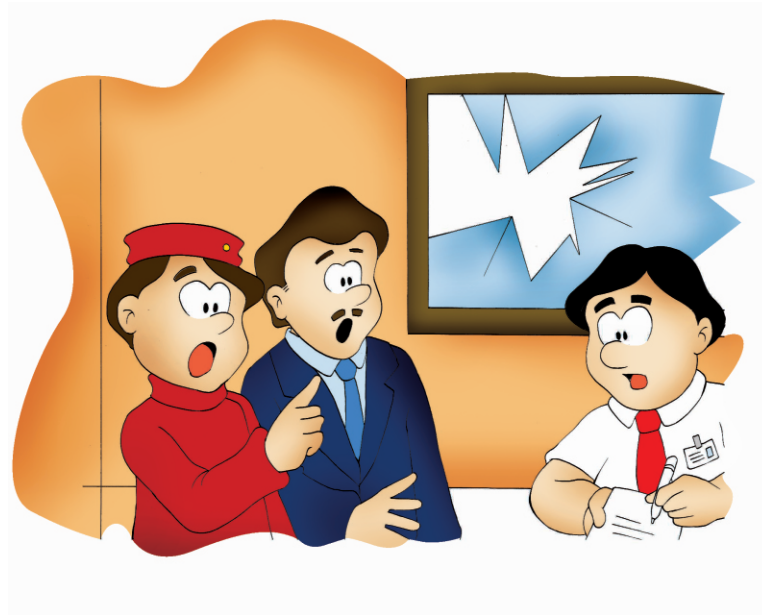
RESPONSABILIDADES

RESPECTO A LA BIENVENIDA Y A LA INFORMACIÓN:

- Emplea correctamente el uniforme de trabajo, demuestra una óptima presentación e higiene personal y utiliza la placa de identificación en un lugar visible por los usuarios del servicio, de acuerdo a la política de la empresa.
- Da la bienvenida a los clientes, de acuerdo a las técnicas de atención al cliente. Conservando y aplicando las normas de seguridad para el ingreso, aceptación y comportamiento establecidos, informando de cualquier irregularidad a sus superiores o al Área de Seguridad.
- Despide a los clientes, de acuerdo a las normas de atención al cliente y aplica normas de seguridad, observando cualquier posible irregularidad durante el proceso en informa a su superior en caso de algún problema.
- Identifica a los clientes frecuentes brindando un trato preferencial, de acuerdo a las técnicas de atención al cliente.
- Promueve e informa sobre los servicios del establecimiento, información turística e información en general, de acuerdo a normas de la empresa.
- Proporciona información sobre eventos a celebrarse en el establecimiento y áreas en que se están celebrando, según política de la empresa.
- Elabora la pizarra de eventos que se llevarán a cabo en el establecimiento, de acuerdo a las normas de la empresa.
- Colabora con el mantenimiento y presentación del establecimiento, comunicando a su jefe inmediato

de algún desperfecto en áreas públicas, de acuerdo a las normas de la empresa.

- Sugiere y reporta a su jefe inmediato los comentarios del cliente referente al servicio del establecimiento, según políticas de la empresa.



RESPECTO AL EQUIPAJE DEL CLIENTE:

- Ayuda a los clientes con su equipaje, tanto al ingreso como a la salida del establecimiento y verifica si el equipaje está completo, según normas del establecimiento.
- Utiliza correctamente el cuaderno de cargo del cliente, de acuerdo a los procedimientos del establecimiento.
- Controla y reporta entradas de equipaje, según normas establecidas.
- Traslada y coloca el equipaje en la habitación designada para el cliente, de acuerdo a normas de seguridad y según la reserva realizada.
- Se responsabiliza de la seguridad y trato que se le da al equipaje, tanto al recibirlo como al entregarlo, según procedimientos establecidos.
- Coloca el ticket de reclamo de equipaje para ser almacenado, según normas de seguridad del establecimiento.
- Se responsabiliza del almacenamiento de equipajes y objetos del cliente en el cuarto de equipaje, según procedimientos establecidos.
- Verifica el orden y limpieza del cuarto de equipaje, según normas del establecimiento.
- Controla la entrada y salida de grupos, marcando y distribuyendo el equipaje, según procedimientos establecidos.



RESPECTO A LA MENSAJERÍA:

- Informa al turno siguiente los pendientes, en caso que hubieran, según políticas de la empresa.
- Recibe los mensajes o encargos para los clientes en coordinación con la recepción y la central telefónica, según normas del establecimiento.
- Registra en el cuaderno de cargo los datos del cliente y tipo de mensaje o encargo, de acuerdo a procedimientos técnicos de registro.
- Coloca en la habitación o en el casillero de recepción los mensajes de cada cliente, según políticas de la empresa.
- Coloca en la habitación los encargos y objetos del cliente en coordinación con el Ama de Llaves.
- Informa al cliente que tiene mensajes o encargos en su habitación en caso hubieran.
- Realiza encargos o pedidos del cliente en coordinación con recepción, de acuerdo a las políticas de la empresa.
- Lleva la boleta o factura de la compra al cliente en caso de algún pedido y/o compra adicional dentro o fuera del establecimiento, de acuerdo a normas de la empresa.
- Coloca en el rack de pendientes los mensajes de los clientes para otras fechas, teniendo en cuenta la fecha de su reserva en coordinación con la recepción, según normas del establecimiento.

RESPECTO A LA COMUNICACIÓN INTERNA:

- Coordina adecuadamente los mensajes o encargos con las diferentes áreas del establecimiento, según normas de la empresa.
- Recibe los mensajes o encargos para las diferentes áreas del establecimiento, de acuerdo a las normas de la empresa.
- Registra en el cuaderno de cargo el área que corresponda y tipo de mensaje o encargo, de acuerdo a las normas de seguridad y procedimientos técnicos de registro.
- Lleva los mensajes o encargos a las diferentes áreas del establecimiento, según las políticas de la empresa.
- Reparte memorándums a las áreas del establecimiento, según procedimientos administrativos y operativos.
- Lleva órdenes de trabajo y requisiciones a las diferentes áreas del establecimiento, según normas de la empresa.

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
Verifica los equipajes custodiados por el turno anterior y verifica los SLIPS o etiquetas con los números asignados y nombres de clientes. Contrasta con el cuaderno de cargo.		
Separa los equipajes que correspondan a los clientes que ya pagaron o en su defecto, hacer una marca en los slips que indique que ya pagaron, para que no se vayan sin pagar.		
Ingresa al lobby saludando a sus compañeros y recepcionistas. Pide información relevante sobre eventos del día, situación de habitaciones o clientes, encargos pendientes, grupos por llegar o dejar el establecimiento de hospedaje, sus horarios, y demás detalles pertinentes para su mejor desempeño.		
Recepciona las maletas y equipaje de mano, bien de manos del portero o directamente del taxi o vehículo con que llegó el cliente, colocándolos a dirección del registro del cliente y pendiente de los mismos.		
Desarrolla la habilidad de buen comunicador y vendedor para impulsar las ventas y satisfacer en las inquietudes del cliente.		
Es amable invitando al cliente a entrar y salir primero del ascensor.		
Acompaña a los clientes mostrándoles el camino y llevando el equipaje de los mismos hasta la habitación designada.		
En la habitación, ingresa primero encendiendo la luz para recién luego invitar al cliente a entrar.		

PARA LA GESTIÓN DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

MBP PARA LA GESTIÓN DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO: RECEPCION Infraestructura y Equipamiento Personal del Área de Recepción

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
<p>Muestra la habitación y el funcionamiento correcto del aire acondicionado o calefacción y todos los recursos que se ofrece, como TV, teléfono, directorio, minibar, etc. Coloca la maleta en el portaequipajes y se despide deseando una buena estadía al cliente.</p>		
<p>No está pendiente del TIP o propina que el cliente le puede dar. El no estar pendiente favorece un buen servicio y comportamiento natural. Asimismo, muestra una sincera complacencia cuando reciba el reconocimiento del cliente.</p>		
<p>Cuando exista muchos “ARRIVALS” o llegadas a la vez al establecimiento de hospedaje y se encontrara solo, coloca a cada equipaje SLIPS o etiquetas consignando el número de la habitación para que diferencien la propiedad de los mismos y pide a los clientes que vayan por delante y que luego él llevara sus respectivos equipajes. De esta forma, puede servir en conjunto a un determinado número de clientes y también estar presente en el Lobby en un momento de mucho movimiento donde pueden ocurrir robos o problemas por no estar en esos momentos.</p>		
<p>Cuando llegan grupos, pide con anticipación el “ROOMING LIST” o lista de cuartos donde figurará el nombre del cliente y número de habitación asignada, de manera tal que a medida que los clientes vayan registrándose, inmediatamente identifiquen su equipaje y el botones coloque a cada maleta su respectivo slip o etiqueta consignando el número de habitación que le corresponde al cliente y así repartir sin problemas.</p>		
<p>Evita en lo posible demorar en repartir los equipajes. Organiza de acuerdo a los pisos y orden de habitaciones.</p>		

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
Los celulares RPM o radio intercomunicadores los utiliza con audífonos y el timbrado, con vibrador o a bajo volumen.		
Hace reportes diarios del status del almacén de equipajes, indicando equipajes no recogidos, no repartidos si es que los hubiera.		
Esta pendiente de los equipajes que las aerolíneas derivaron a otros países. Muchas veces llegan cuando el cliente ya se retiró del establecimiento de hospedaje. Coordina con el Jefe de recepción para su reenvío.		
Ubica las encomiendas, compras, bolsas, souvenirs, etc. del cliente conjuntamente con sus equipajes.		
Tiene mucho cuidado con la entrega anticipada de equipajes de los grupos. Verifica que todos cuenten con sus etiquetas de identificación.		
Siempre toca tres veces a la puerta y se anuncia antes de abrir la habitación.		
Coloca los mensajes para los clientes sobre la cama o en un lugar visible de la habitación. No es recomendable deslizarlo por debajo de la puerta pues, muchas veces se ocultan al abrir la puerta o el mismo cliente no lo ve o lo arrastra a un lugar no visible.		
Utiliza el ascensor o pasadizos de servicio para transportar exceso de equipajes o los equipajes de un grupo. Pues no es adecuado atiborrar un ascensor público con exceso de equipajes.		
Al conducir los carritos portaequipajes, tiene mucho cuidado y a una velocidad controlable para no golpear a otras personas que se cruzaran en el camino.		

PARA LA GESTIÓN DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

MBP PARA LA GESTIÓN DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO: RECEPCION Infraestructura y Equipamiento Personal del Área de Recepción

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
<p>Se ofrece a guardar los equipajes de los clientes, cuando éstos se retirarán tarde del establecimiento de hospedaje. Así se ayuda a liberar habitaciones e impedir LATE CHECK OUTS o salidas fuera de hora.</p>		
<p>Los equipajes son tratados con cuidado y si el cliente se retira, antes de colocarlos en el taxi o bus verifica que ya hayan pagado sus cuentas y también pedir a los clientes verifiquen sus pertenencias antes de irse.</p>		
<p>Cuando está en el lobby, siempre está pendiente de todo, folletos, luces, flores, arreglos, espejos, etc. En lo posible colabora para que la presentación del establecimiento de hospedaje este reluciente y presentable.</p>		
<p>Colabora con los clientes que tienen que ir al aeropuerto, para que lo hagan oportunamente, con tiempo sin perder sus vuelos.</p>		

PLAN NACIONAL DE CALIDAD TURISTICA DEL PERU – CULTUR

Manual de Buenas Prácticas para la Gestión del Area de Alojamiento

RESERVAS

PERSONAL OPERATIVO

**EL PERU
AVANZA**



Gestión de Servicio

Lima-Perú, 2008

**Min
cetur**

Ministerio de Comercio
Exterior y Turismo

PERSONAL RESPONSABLE DE RESERVAS

COMPETENCIAS:

Realiza las reservas de habitaciones del establecimiento, optimizando la distribución de las mismas, de acuerdo a criterios técnicos, así como a las políticas de la empresa.

CAPACIDADES (SABER HACER)

Se refiere a cómo realizar los procesos y procedimientos en relación a las diversas situaciones de trabajo.

- Atiende la demanda de los clientes, brindando información sobre los servicios del establecimiento, según procedimientos técnicos y políticas de la empresa.
- Realiza la reserva de habitaciones del establecimiento, optimizando la distribución de las mismas, de acuerdo a requerimientos de clientes y criterios técnicos, así como las políticas de la empresa.

ACTITUDES (SABER SER)

Tiene que ver con las actitudes y valores que deben poseer los trabajadores en su desempeño profesional. Este “saber ser”, incluye comportamientos relacionados a la propia persona, como seguridad y confianza; relacionado al trabajo y la profesión, como la identidad profesional; y por último relacionado al entorno de trabajo, como la cooperación, la relación interpersonal, etc.

Ágil para resolver problemas y operaciones Amable Aseado y limpio Asertivo Atento Capacidad de comunicación Capacidad para solucionar problemas Capacidad para tomar decisiones Capacidad de trabajo en equipo	Colaborador Confidente Control de emociones Culto Discreto Honesto Honrado Poder de concentración Presentación y arreglo personal impecable Previsor	Pro activo Rápido pero seguro Respetuoso Responsable Saber escuchar Sensitivo Serenos Servicial Sonrisa franca y sincera Tacto para tratar al cliente Tolerante Voz agradable
--	---	--

(Se incluyen algunas aptitudes necesarias)

CONOCIMIENTOS (SABER CONOCER)

Está referida a teorías, principios, conceptos y hechos, y en general toda la información que se necesita para interpretar las situaciones, precisar los procedimientos de acción y actuar.

Manual de procedimientos. Técnicas de atención al cliente. Programas turísticos (tarifas, promociones, etc.).	Tipos de servicios del establecimiento. Ubicación y plano físico de habitaciones. Software establecimiento de hospedaje. Técnicas de registro. Manejo de reservas individual y grupos.	Códigos de reserva. Anexos de las áreas del establecimiento. Servicios de las diferentes áreas del establecimiento. Temporadas (altas y bajas). Disponibilidad de habitaciones.
---	---	---

RESPONSABILIDADES

RESPECTO AL BRINDAR INFORMACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO:

- Emplea correctamente el uniforme de trabajo, demuestra una óptima presentación e higiene personal y utiliza la placa de identificación en un lugar visible por los usuarios del servicio, de acuerdo a la política de la empresa.
- Da la bienvenida a los clientes vía teléfono o personalmente, de acuerdo a las técnicas de atención al cliente y normas del establecimiento.
- Recepciona y responde a través de los diferentes medios (fax, e-mail, etc.) las reservas solicitadas por los clientes, brindando la información requerida sobre los servicios, programas, promociones, tarifas, etc., según procedimientos técnicos del establecimiento.
- Registra la información básica sobre el cliente (nombre, teléfono, etc.), de acuerdo a técnicas de atención al cliente y normas de la empresa.
- Aplica medidas de seguridad al brindar información requerida por clientes, según normas de seguridad del establecimiento.

RESPECTO A LAS RESERVAS:

- Toma los datos de clientes (individual o grupos), colocando la información necesaria (nombre completo de la persona o grupo, número de documento de identidad, teléfono de casa o trabajo, dirección, etc.), según políticas de la empresa y procedimientos técnicos del establecimiento.
- Toma los datos de la reserva (fecha de ingreso, fecha de salida, plan de alimentación, plan de estadía, número de pasajeros, tipo y número de habitaciones, plazo de pago, etc.), de acuerdo a normas del establecimiento.
- Realiza un estudio de la reserva observando la procedencia de la reserva (motivo de viaje del pasajero, número de días que pernocta en el establecimiento, tipo de pasajero, etc.) para tener una base de datos organizada, según normas de la empresa.
- Solicita al cliente un depósito, garantía, pre-pago o pago directo por los servicios que tomará durante su estadía en el establecimiento, indicando la forma de pago (efectivo, tarjeta de crédito, cheque, etc.), de acuerdo a políticas de la empresa.
- Verifica la disponibilidad de habitaciones del establecimiento, en caso que no hubiera habitaciones disponibles, ofrece fechas alternativas u otro tipo de habitación a elegir, según procedimientos técnicos y políticas del establecimiento.
- En caso de realizar una reserva de grupos se bloquea las habitaciones determinadas en series considerando las fechas establecidas, tarifas, etc., según requerimientos de clientes y normas de seguridad del establecimiento.
- Registra e imprime voucher de servicios, el cual contiene información básica de los datos del cliente o nombre del grupo (fecha de emisión del voucher, código de reserva, forma de pago, etc.) y datos de la reserva o servicios (hora de llegada y salida del cliente o grupo, iniciales y firma de la persona que realiza la reserva, cláusula en caso de cancelación de reserva, etc.), según procedimientos técnicos y políticas de la empresa.
- Emite el reporte diario de las reservas (individual y grupos) colocando los datos de la reserva y observaciones si existieran (clientes VIP, minusválidos, etc.) y reporte de ocupabilidad (fechas, cantidades y porcentajes de números de habitaciones vendidas, bloqueadas, walk in, etc.) del establecimiento, según procedimientos técnicos y normas de la empresa.
- Aplica medidas de seguridad al realizar las reservas, según normas de seguridad del establecimiento.
- En caso de realizar alguna modificación de la reserva (cambio de fecha de entrada, fecha de salida o fecha abierta, tipo de habitación, plan de alimentación, extensión de su estadía, cuenta por cobrar, anulación de la reserva, etc.) verifica y registra las modificaciones en el reporte diario de reservas, según procedimientos técnicos, políticas y normas del establecimiento.

GESTION DE AREA DE ALOJAMIENTO

MBP PARA LA GESTION DEL AREA DE ALOJAMIENTO - RESERVAS Personal Operativo

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
Se organiza de manera bien concienzuda y manejable. Recuerde que las reservaciones bien elaboradas son fundamentales por ser la carta de presentación de un establecimiento de hospedaje.		
Cuenta con línea telefónica con acceso para varias líneas a la vez.		
En lo posible contesta antes del tercer timbrado.		
Recibe con una voz cálida, cordial y clara mencionando el nombre del establecimiento de hospedaje, el propio y mencionando en que puede servirle o ayudarlo.		
La información que se brinda es objetiva y directa. Es focalizada. Recuerde que no se puede dar una TARIFA CORPORATIVA a un WALK IN por ser para éste mucho más que la otra. Por eso está condicionada en función con quien este hablando.		
Rescata información pertinente como nombre y teléfono del interlocutor antes de brindar información. Esto debido a que muchas veces se interrumpe la comunicación y no se sabe con quien se estuvo hablando. De esta manera no se pierde una posible venta y se da una imagen positiva de eficiencia.		
Educa su audición practicando al máximo para poder identificar correctamente el deletreo de apellidos extranjeros. Un error en los nombres, fechas de llegada o salida, invertir apellidos y nombres, colocar el nombre del agente en vez del cliente, implica que los clientes sean considerados sin reserva y por consiguiente un enorme fastidio para el cliente, empleados y desprestigio del establecimiento de hospedaje.		
Especifica bien al cliente o interlocutor la terminología de establecimiento de hospedaje. Pues muchos entienden RESERVACIÓN CONFIRMADA como RESERVACIÓN GARANTIZADA. Otros confunden HABITACIÓN DOBLE como de dos camas, cuando realmente es HABITACIÓN TWIN. HABITACIÓN ADYACENTE la entienden como HABITACIÓN CONECTADA.		

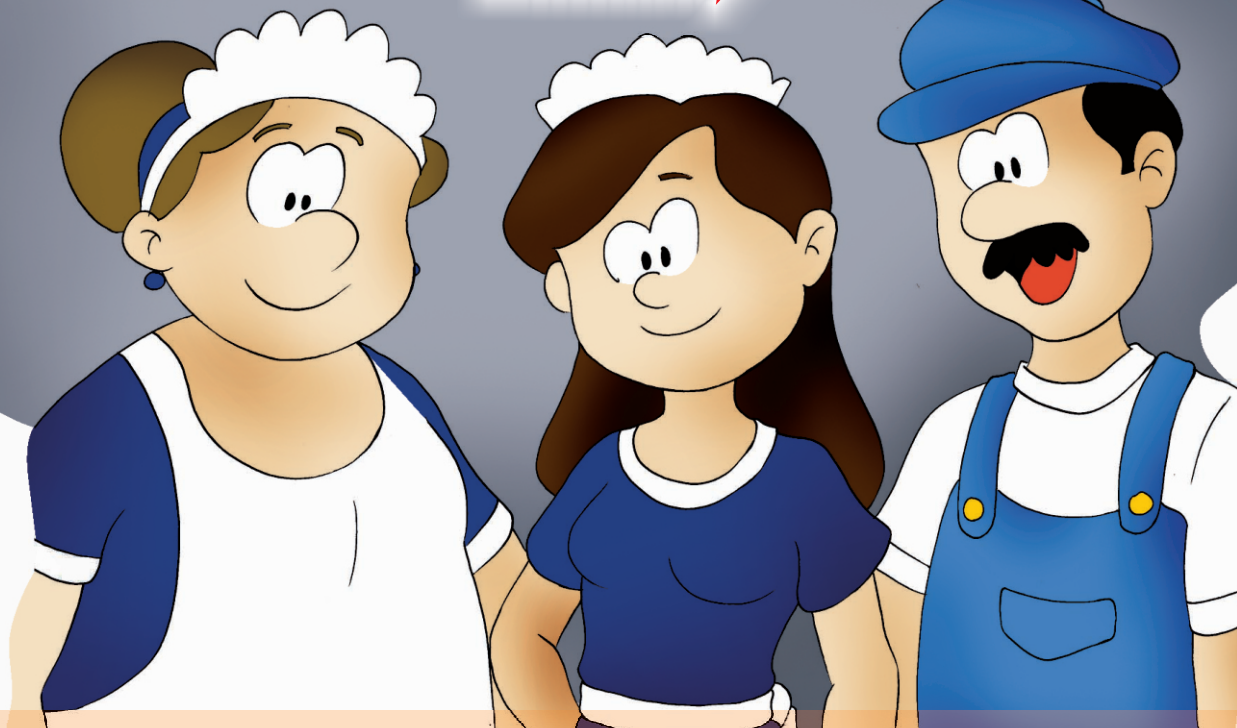
BUENAS PRACTICAS	SI	NO
Exige a la gerencia del establecimiento de hospedaje, proveer de los mejores medios de comunicación. Que estos sean ágiles, oportunos fidedignos y actualizados.		
Verifica que la información del status de ocupabilidad del establecimiento de hospedaje sea actualizada.		
Clasifica las reservas por origen de negocio y origen geográfico para determinar procedencia y segmento de mercado.		
Controla las garantías y formas de pago de cada reserva.		
Trabaja en forma coordinada con Recepción y Ventas.		
Maneja el récord histórico de clientes.		
Hace las proyecciones de ocupación del establecimiento de hospedaje.		
Trata en lo posible que no se presenten casos de GUARANTEED TURN AWAY (Persona a la cual se le ha garantizado una habitación pero que no puede ser acomodada en el establecimiento de hospedaje por “x” motivos).		
Busca siempre la rentabilidad del establecimiento de hospedaje.		
Trata siempre de ofrecer la mejor habitación, o intenta realiza un UP GRAPE (cambiarlos a una habitación de mayor categoría y precio), ofrece al último los paquetes.		

PLAN NACIONAL DE CALIDAD TURISTICA DEL PERU – CULTUR

Manual de Buenas Prácticas para la Gestión del Area de Alojamiento: Housekeeping

INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO PERSONAL OPERATIVO

**EL PERU
AVANZA**



Gestión de Servicio

Lima-Perú, 2008

**Min
cetur**

Ministerio de Comercio
Exterior y Turismo

HOUSEKEEPING

Área del establecimiento de hospedaje encargada de la limpieza e higiene de las instalaciones, conservación, mantenimiento, cuidado y mejora del equipamiento del establecimiento de hospedaje y atención al cliente alojado.

INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO:

OFICINAS

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
Cuenta con una oficina administrativa. En caso de no poder contar con un ambiente privado, separarlo, determinarlo mediante separadores provisionales, como biombos, muebles, repisas.		
Cuenta con los insumos básicos (escritorio, estantes para archivos, pizarra, artículos para oficina y calculadora) en cantidad suficiente para poder realizar un correcto desempeño de su labor. Si las posibilidades económicas no permiten contar con los suficientes insumos de oficina para esta área, buscar la manera organizada de compartir algunos de estos con otras áreas; sin embargo, definitivamente habrá artículos de oficina que serán sólo de uso administrativo y viceversa.		

ESPACIO DEL PERSONAL

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
Cuenta con vestidores o existe un espacio para que los empleados dejen sus pertenencias y se aseen. Es recomendable contar con un espacio para los empleados, en donde se puedan reunir, comentar su día, cambiarse, asearse.		
Cuenta con comedor o la cocina cuenta con espacio destinado para tal efecto. Se debe habilitar un área para que puedan tomar sus alimentos cómodamente.		
Cuenta con baño. Si se contara con baño colectivo, puede ser usado por el personal, siempre y cuando cumpla con la higiene deseada. Siempre tenerlo impecable.		

HABITACIONES

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DEL HOSPEDAJE		
Existe calidad en la decoración. Es agradable, cálida, con personalidad. No se pide que se invierta en productos caros o de moda, pero sí mantener una uniformidad. Se recomienda ofrecer una decoración coherente, cálida y en armonía, dándole un estilo al establecimiento. Trate de usar material de la zona.		
Higiene general de la habitación. Aún cuando las habitaciones no han sido renovadas, el mobiliario está bien mantenido y la limpieza es óptima. Si no puede o no desea renovar el mobiliario, considere sin embargo que el aspecto general debe brindar la sensación de limpieza y orden. Es mejor mantener un programa de mantenimiento a la infraestructura y equipos para evitar en algún momento un gasto considerable en renovación de la misma.		
Fichaje del reglamento del establecimiento de hospedaje. Cuenta con un reglamento actualizado en cada habitación. Colóquelo siempre detrás de la puerta de la habitación y téngalo actualizado. También es ideal colocar un plano de ubicación de la habitación y posibles salidas en caso de emergencia.		
La cerradura brinda seguridad. Se debe tener presente que la seguridad del cliente y de sus pertenencias es uno de los principales motivos por los cuales lo seleccionarán.		
Las ventanas son herméticas. Existen productos económicos que impiden la filtración de aire, el polvo y ruido. Ejemplo: silicona, caucho.		
Cuenta con mobiliario y equipamiento básico para el confort del cliente, tales como silla, colgadores, toma corriente, mesita de noche, lámpara de noche, cenicero.		
Coloca siempre cortinas que cumplan su función: impedir el paso de luz.		
Tiene colchones especiales para el establecimiento, si bien son más caros, le durarán más tiempo.		

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
<p>Mantiene un patrón común en los blancos, se recomienda sabanas blancas. No usa sabanas con elástico.</p>		
<p>Cuenta con equipamiento y mobiliario complementario en los cuartos: Escritorios, sillas, televisión a colores, carpeta de presentación, segundo toma corriente, caja de seguridad, guía telefónica, espejo de cuerpo, papeleras, frazada suplementaria, teléfono. La mayor parte de ellos no representan un costo muy elevado.</p>		
<p>La habitación cuenta con baño propio con los implementos básicos: Ducha o tina, inodoro, cortina, espejo, toma corriente, toallas, jabón, papel higiénico, jabones, porta toallas, vaso, papeleras, antideslizante en la ducha, piso de baño.</p>		
<p>El baño está revestido con mayólica preferentemente, u otro material que garantice la impermeabilidad. Cuenta con ventilación adecuada. Todos estos elementos deben estar permanentemente limpios y en buen funcionamiento.</p>		
<p>Las instalaciones sanitarias del baño (perillas, cañerías) se encuentran en buen estado de funcionamiento.</p>		
<p>Ningún tipo de olor. Indispensable el invertir en productos aromáticos. Ejemplo: Popurrís, ambientadores, dispositivos aromáticos. Si el olor es propio a las instalaciones revise inmediatamente las cañerías, filtraciones de agua y soluciónelas inmediatamente.</p>		
<p>Aislamiento acústico. No se siente ruidos, si existe un rumor mínimo filtraciones de agua soluciona el problema inmediatamente. Si existe un problema acústico en el establecimiento, establece una política de alquiler de habitaciones dando prioridad a las que tienen menos problemas acústicos y limitando las habitaciones contiguas.</p>		

GESTION DE AREA DE ALOJAMIENTO

MBP PARA LA GESTION DEL AREA DE ALOJAMIENTO - HOUSEKEEPING Infraestructura y Equipamiento Personal Operativo

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
<p>Sistema de agua caliente. Se cuenta con el servicio las 24 horas. Recuerde que esta es un estándar internacional, y que no cumplir con esta recomendación puede significar la pérdida del cliente. Recuerde no utilizar mecanismos que pongan en peligro al cliente.</p>		
<p>Sistemas de calefacción y ventilación. Se ofrecen sistemas de calefacción y ventilación, (calefactores y ventiladores). En caso que se agoten los calefactores se brindan frazadas extras. De acuerdo a las condiciones climatológicas de la zona se hace necesario tenerlo. Si cobra por el servicio, trate de cobrar una tarifa lo más cercana al costo y póngalo en forma adecuada en conocimiento del cliente. Considérelo como un servicio más que una medida de ingreso complementario.</p>		
<p>Amenities en los cuartos: Carpeta informativa, botella de agua, bombones, popurrís, canasta de frutas, entre otros. Considere que algunos amenities pueden estar más relacionados con los productos locales (plantas aromáticas, medicinales, esencias). Ejemplo: Tarma es conocida como la ciudad de las flores, un pequeño popurrís de flores locales puede ser muy apreciado. La carpeta de información se debe revisar siempre para mantenerla en buen estado y limpia.</p>		
<p>Amenities en los baños. Considérelo como un valor agregado. Los productos pueden ser: Crema dental, shampoo, acondicionador. Considere que siempre los amenities deben estar en tal posición que se vea el logo.</p>		

ALMACEN DE PISOS

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
Almacén destinado para blancos e insumos de limpieza, con equipamiento básico: Estantes y Kardex. Mantiene un orden en el almacén. Los kardex no son un sistema complicado ni costoso de implementar, por el contrario brindará mejor control de la entrada y salida de estos productos. Maneje un kardex de inventario que le permita monitorear el estado de su almacén y calcular el momento de reposición.		
Equipos, maquinas y utensilios de limpieza. Cuenta con almacén ordenado y limpio. Mantiene en buen estado el material de trabajo después de cada uso.		
Un almacén bien ordenado te permite tener un mejor control de tus gastos fijos.		

LA LAVANDERÍA

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
Existe un área y/o se cuenta con un service. En caso de contar con la misma en el establecimiento, tiene insumos básicos: lavadoras, secadoras, colgadores, lavaderos, plancha. Implementa lo necesario para brindar el servicio. En caso de contar con servicio contratado, cuenta con un servicio puntual y de calidad. Tiene un control de la salida y llegada, tanto de la ropa de cama como del cliente para evitar quejas o reclamos.		
Existe un depósito para la ropa limpia, adecuado para que éste sea un lugar ordenado y no exista confusiones de prendas.		
Las paredes del área serán preferentemente de mayólica u otro material que garantice la impermeabilidad. Usa colores claros. Es adecuado el revestimiento de las paredes de color claro y luces blancas por que ayudan a mantener la calidad de las prendas.		
Rampas. Utiliza preferentemente rampas para transportar la ropa blanca.		

AMA DE LLAVES - SUPERVISORA

Dirige, organiza, supervisa y planifica el Departamento de Housekeeping. Asiste al administrador, velando por el mantenimiento y conservación de todas las instalaciones, maquinarias, equipos e insumos.



COMPETENCIAS:

Organiza y supervisa las actividades de limpieza de habitaciones, áreas públicas y lencería, y ejecuta la capacitación del personal, de acuerdo a normas de manejo de recursos humanos y procedimientos del establecimiento.

Realiza la selección y entrenamiento del personal

nuevo, así como la capacitación y evaluación permanente del personal de limpieza de habitaciones, áreas públicas y de lencería, de acuerdo a las necesidades del área y política de manejo de recursos humanos del establecimiento.

CAPACIDADES (SABER HACER)

Se refiere a cómo realizar los procesos y procedimientos en relación a las diversas situaciones de trabajo.

- Organiza, supervisa y evalúa, el trabajo de limpieza de habitaciones, áreas públicas y lencería, de acuerdo a procedimientos técnicos correspondientes y normas del establecimiento.
- Realiza la selección y entrenamiento del personal nuevo, así como la capacitación y evaluación permanente del personal de limpieza de habitaciones, áreas públicas y de lencería, de acuerdo a las necesidades del área y política de manejo de recursos humanos del establecimiento.

ACTITUDES (SABER SER)

Tiene que ver con las actitudes y valores que deben poseer los trabajadores en su desempeño profesional. Este “saber ser”, incluye comportamientos relacionados a la propia persona, como seguridad y confianza; relacionado al trabajo y la profesión, como la identidad profesional; y por último relacionado al entorno de trabajo, como la cooperación, la relación interpersonal, etc.

<p>Ágil para resolver problemas y operaciones</p> <p>Amable</p> <p>Aseada y limpia</p> <p>Asertiva</p> <p>Atenta</p> <p>Capacidad de comunicación</p> <p>Capacidad para solucionar problemas</p> <p>Capacidad para tomar decisiones</p>	<p>Capacidad de trabajo en equipo</p> <p>Colaboradora</p> <p>Confidente</p> <p>Control de emociones</p> <p>Culta</p> <p>Discreta</p> <p>Don de mando</p> <p>Honesta</p> <p>Honrada</p> <p>Presentación y arreglo personal impecable</p> <p>Previsora</p>	<p>Pro activo</p> <p>Respetuosa</p> <p>Responsable</p> <p>Saber escuchar</p> <p>Sensible</p> <p>Sensitiva</p> <p>Serena</p> <p>Servicial</p> <p>Sonrisa franca y sincera</p> <p>Tacto para tratar al cliente</p> <p>Tolerante</p>
---	--	---

(Se incluyen algunas aptitudes necesarias)

CONOCIMIENTOS

<p>Identificación de productos de limpieza y sus combinaciones de acuerdo al grado de disolución o concentración.</p> <p>Identificación de calidades de insumos de limpieza.</p> <p>Manejo de equipos e implementos de limpieza.</p> <p>Mantenimiento y almacenaje de equipos e implementos de limpieza, lencería, amenities.</p> <p>Técnicas de stock mínimo necesario.</p> <p>Manejo de terminología técnica para el llenado de formatos.</p> <p>Técnicas de uso de equipos e implementos de limpieza.</p> <p>Técnicas de limpieza y desinfección.</p> <p>Técnicas para el ordenamiento de la habitación.</p> <p>Pautas de eficiencia en el aseo de servicios higiénicos y habitaciones.</p> <p>Normas de seguridad en la limpieza.</p>	<p>Tipos de lencería en general (de pisos y alimentos y bebidas).</p> <p>Tipos de fibras.</p> <p>Lectura e interpretación de etiquetas de lencería, implementos e insumos de limpieza.</p> <p>Tipo de información que consignan los formatos que utiliza (formato de pedidos al almacén central, formato de pedidos del área de pisos y alimentos y bebidas, formato de bajas, etc.)</p> <p>Elaboración e interpretación de inventarios del área de lencería.</p> <p>Llenado de formatos y kardex.</p> <p>Manejo de información de ocupación del establecimiento de hospedaje (cuadro de salidas e ingresos previstos, eventos del día).</p> <p>Manejo de sistemas computarizados de registro y control del área.</p>	<p>Manejo y aplicación de estrategias de planificación y organización de limpieza de habitaciones y áreas públicas.</p> <p>Manejo y aplicación de estrategias de planificación y organización del área de lencería.</p> <p>Técnicas de selección y evaluación de personal.</p> <p>Características de la evaluación del desempeño laboral.</p> <p>Elaboración y organización de planes de entrenamiento, capacitación a partir de las necesidades del establecimiento.</p> <p>Técnicas y procedimientos de entrenamiento, capacitación de personal, seguimiento, control y evaluación del desempeño.</p> <p>Técnicas de manejo de recursos humanos considerando la doctrina de excelencia en la calidad del servicio.</p> <p>Manual de procedimientos del establecimiento.</p>
---	---	---

RESPONSABILIDADES

RESPECTO A LA ORGANIZACIÓN:

- Organiza los turnos de trabajo y repartición de habitaciones y áreas públicas a limpiar, de acuerdo al pronóstico de ocupación y a las necesidades del área, según normas del establecimiento.
- Organiza el trabajo de acabado final de amenities (ej: envolver los jaboncitos, armar los costureritos, armar el kit de lustra zapatos, etc.), según técnicas y normas del establecimiento.
- Planifica el programa de mantenimiento anual del establecimiento conjuntamente con el área de Gerencia, Finanzas y Mantenimiento, según políticas del establecimiento.
- Elabora el diagnóstico de estado de las habitaciones, áreas públicas, así como otras áreas de producción del establecimiento para la planificación del mantenimiento anual, según políticas del establecimiento.
- Elabora conjuntamente con el área de mantenimiento el presupuesto de mantenimiento anual del establecimiento, según normas de la empresa.
- Planifica periódicamente (con ajustes diarios) el trabajo de limpieza de pisos, de acuerdo a temporadas, estación del año, cuadro y pronóstico de ocupación, salidas e ingresos previstos, etc., de acuerdo a información brindada por el área de recepción y políticas del establecimiento.
- Planifica periódicamente la limpieza de áreas públicas, de acuerdo a los eventos programados y el pronóstico de ocupación, temporada y estación del año, turnos de trabajo, según las necesidades

del área y normas del establecimiento.

- Planifica el trabajo del área de lencería, lavandería y costurería, de acuerdo a criterios técnicos e información del área (eventos programados, pronóstico de ocupación, stocks mínimos y máximos de lencería de pisos y alimentos y bebidas, frecuencias de cambios, cantidad de máquinas y equipos de lavado), el mismo criterio se rige en caso de contrato de servicios a terceros, según normas del establecimiento.
- Selecciona el tipo de insumos, implementos, equipos y suministros a utilizar en el área, de acuerdo a criterios técnicos (rendimiento, rentabilidad, calidad, duración, etc.), según normas del establecimiento.
- Selecciona el equipo estándar y el vestido de habitaciones, según políticas y normas del establecimiento.
- Coordina con cada supervisor de área (pisos, áreas públicas, lavandería, etc.) los requerimientos de insumos, implementos y equipos necesarios para el desarrollo de sus funciones, de acuerdo a las políticas del establecimiento.
- Elabora las órdenes de requisición al área de almacén, de acuerdo al formato establecido por la empresa y normas del establecimiento.
- Aplica medidas de seguridad e higiene a lo largo del desempeño.

RESPECTO A LA SUPERVISIÓN:

- Supervisa el uso correcto del uniforme y el aseo e higiene del personal de limpieza de habitaciones, áreas públicas, de lencería, lavandería y

- costurería, según normas de higiene y del establecimiento.
- Distribuye el trabajo y controla la entrega de llaves a las camareras o cuarteros, verificando el llenado del formato de control de llaves, de acuerdo a normas del establecimiento.
 - Mantiene el control y supervisión de la organización de la limpieza de habitaciones y áreas públicas, de acuerdo al reporte de ocupación de habitaciones (ingresos y salidas previstas, solicitud de limpieza del cliente, eventos del día, etc.), y toma medidas correctivas en caso necesario y según normas del establecimiento.
 - Evalúa los reportes de limpieza de habitaciones, áreas públicas, lencería, lavandería y costurería, según la comparación entre la verificación del trabajo y el informe del cuartero o camarera, y normas del establecimiento.
 - Realiza inspecciones rutinarias de habitaciones (ocupadas y no ocupadas), áreas públicas, costurería, lencería y lavandería, según normas del establecimiento.
 - Supervisa y controla la correcta utilización y combinación de los insumos de limpieza, de acuerdo al material y tipo de limpieza que realizan las camareras o cuarteros, de acuerdo a técnicas establecidas.
 - Supervisa y controla el uso adecuado y la limpieza constante de las máquinas y equipos del área por parte del personal, según normas del establecimiento.
 - Supervisa y controla el lavado, planchado y destino de la lencería de pisos y alimentos y bebidas, de acuerdo a normas del establecimiento.
 - Supervisa el trabajo de costurería, lencería y la ropa del cliente, de acuerdo a normas del establecimiento.
 - Reporta y solicita al Área de Mantenimiento, a través de órdenes de servicio, la ejecución de trabajos, según tipo y magnitud del desperfecto y normas del establecimiento.
 - Atiende las solicitudes de pedido de amenities, implementos e insumos de limpieza del cuartero / camarera, según el formato de pedido y lo descarga en el kardex correspondiente, de acuerdo a normas del establecimiento.
 - Revisa el pronóstico de ocupación semanal para efectuar las previsiones de insumos, implementos y equipos de limpieza, lencería y amenities, según stocks mínimos y máximos; elabora y envía el pedido de productos al almacén, de acuerdo al formato establecido y según normas de la empresa.
 - Supervisa la recepción e ingreso en el kardex de lencería los suministros entregados del almacén central, según normas de higiene y seguridad y del establecimiento.
 - Custodia las llaves maestras de pisos (llaves de habitaciones y oficinas administrativas), de acuerdo a normas del establecimiento.
 - Asigna el personal de limpieza y el guardarropa para eventos especiales, según necesidades y normas del establecimiento.
 - Asigna al personal de mucha confianza para asistir a los clientes en el cuidado de niños, de acuerdo a normas del establecimiento.
 - Visita a los clientes enfermos, de acuerdo a las políticas de la empresa.
Distribuye las cortesías a los clientes importantes (Ej.: canasta de frutas, algún licor, etc.) de

acuerdo al VºBº de la gerencia y según políticas del establecimiento.

- Supervisa las cortesías y el perfecto estado de las habitaciones asignadas a clientes importantes, según políticas del establecimiento.
- Realiza inventarios periódicos de la lencería, máquinas y equipos de lavado, insumos, implementos y equipos de limpieza, uniformes y todos los activos del establecimiento, según el formato y normas del establecimiento.
- Supervisa los períodos de vida de los implementos y equipos de limpieza, lencería de piso y alimentos y bebidas, uniformes, etc. usados en el departamento, de acuerdo a normas del establecimiento.
- Da de baja a la lencería de pisos y alimentos y bebidas y decide su uso, según las necesidades del establecimiento de hospedaje y del aprovechamiento máximo de la lencería.
- Custodia los objetos olvidados por los clientes, tomando medidas pertinentes, de acuerdo a normas y políticas del establecimiento.
- Inventaría los implementos del frigobar, según normas del establecimiento.
- Elabora formatos y manuales del área, de acuerdo a las necesidades técnicas requeridas y según normas del establecimiento.
- Efectúa el bloqueo y desbloqueo de habitaciones, de acuerdo a necesidades de mantenimiento y otros del área, y según políticas del establecimiento.
- Inspecciona los procedimientos establecidos del área sean cumplidos a cabalidad, según normas del establecimiento.
- Aplica medidas de seguridad e higiene a lo largo del

desempeño.

RESPECTO A LA SELECCIÓN DE PERSONAL:

- Realiza la selección del personal, de acuerdo a la experiencia laboral, perfil actitudinal (simpatía, desenvoltura, amabilidad, etc.) y la evaluación del desempeño de las actividades del área, según criterios técnicos y plazas definidas por el establecimiento e informa al responsable del área los resultados de la evaluación, según procedimientos establecidos.
- Realiza el entrenamiento interno del personal nuevo en las políticas del establecimiento o área (filosofía, objetivos y normas del establecimiento) y en las tareas y actividades que deberá desempeñar, según sus funciones (cuartelero, camarera, lencero, etc.), dando énfasis al tipo de servicio que caracteriza al establecimiento.
- Realiza el diagnóstico del desempeño del personal bajo su cargo, identificando las debilidades a superar y las fortalezas a incentivar, empleando las herramientas y criterios técnicos necesarios, según los procedimientos para mejorar la calidad en el servicio que brinda el establecimiento.



- Ejecuta los cursos de capacitación interna, diseñados y programados por el responsable, de acuerdo a la política del establecimiento y realiza el seguimiento correspondiente, según el tipo de modalidad:
 - Simulación del proceso y posterior observación en situaciones laborales reales;
 - Seguimiento y corrección en el proceso por parte de un instructor experto del establecimiento o un instructor externo, entre otros.
- Coordina con el personal bajo su cargo y realiza el seguimiento de los cursos de capacitación externa, programados por el responsable, según necesidades y políticas del establecimiento.
- Evalúa los resultados obtenidos de los cursos de capacitación interna y externa realizando la comparación de desempeños y resultados con el diagnóstico inicial, de acuerdo a los procedimientos de evaluación establecidos.
- Reformula o refuerza la estrategia de capacitación, de acuerdo a los resultados de la evaluación, en coordinación con el responsable, según políticas del establecimiento.
- Realiza la evaluación y seguimiento permanente del desempeño laboral del personal bajo su cargo, empleando las herramientas y criterios técnicos establecidos, de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- Toma las medidas necesarias en el ámbito laboral para la promoción, asignación a nuevas funciones y cese de funciones, según resultados de la evaluación permanente, normas del establecimiento y legislación vigente.
- Realiza la motivación constante del personal a su cargo, para incentivar la calidad del servicio, del producto y el desempeño laboral, de acuerdo a la política de manejo de recursos humanos del establecimiento.

Fuente: Estándares Nacionales de Competencia Laboral en Establecimiento de hospedaje y Turismo Cenfortur - BID 2003

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
Al repartir el trabajo prioriza el servicio, de tal manera que no falte habitaciones para la venta.		
Luce el logo del establecimiento de hospedaje. Lo coloca en tal posición que se luzca.		
Planea la limpieza teniendo en cuenta los horarios y necesidades de las otras áreas.		
Mantiene en buen estado la infraestructura y equipos. No deja que se acumule el trabajo para mantener gastos dosificados.		
Para el mantenimiento del buen estado de las habitaciones, bloquea éstas por lo menos 02 veces al año. Haciendo un bloqueo por limpieza y mantenimiento general.		

GESTION DE AREA DE ALOJAMIENTO

MBP PARA LA GESTION DEL AREA DE ALOJAMIENTO - HOUSEKEEPING Infraestructura y Equipamiento Personal Operativo

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
Facilita en todo momento al personal a su cargo los insumos, equipos etc. para brindar un buen servicio.		
Los estándares establecidos son conocidos por el personal de alojamiento.		
Utiliza la hoja de requisiciones para un control de gastos, por más pequeño que sea el establecimiento de hospedaje.		
Mantiene una coordinación estrecha con reservas y recepción para permitir un buen trabajo en equipo dirigido a mantener un buen servicio.		
Realiza inventarios una vez al mes.		
Recicla la ropa de baja.		
Establece los estándares guiados por la necesidad del cliente o clientes.		
Utiliza ropa de cama de un solo color y sin elástico, permite un mejor control, manejo logístico, es más funcional.		
Mantiene una comunicación fluida con su personal.		
Previene riesgos laborales aplicando y practicando la ergonomía (armonía, concordancia).		
Implementa una buena comunicación entre todos los miembros del equipo de trabajo.		
Participa en reuniones de coordinación de jefaturas.		
Efectúa un control de calidad en las habitaciones tanto ocupadas como vacías.		
Permite que todas las habitaciones sean abiertas por la llave maestra para que se administre mejor el tiempo.		
Recuerde que los cabellos y polvo encontrados en las habitaciones son un punto débil en la presentación de las mismas. Verifique siempre la limpieza de las habitaciones.		

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
Establece, controla y mantiene los estándares para la dilución y buen uso de insumos.		
Establece, controla y mantiene los estándares para el uso de máquinas, equipos y utensilios.		
Establece un seguimiento de órdenes de servicio de mantenimiento.		
Se mantiene informado de la ocupación y eventos para planificar horarios, vacaciones, requisición de compras o bodega.		
Mantiene una comunicación ínter áreas, recuerde que es vital para el buen desempeño del personal y la mejora de la calidad de servicio.		
Utiliza en todas las áreas cuaderno de ocurrencias para establecer una comunicación estable.		
Hace seguimiento de las cortesías a los clientes manteniendo las frutas, flores frescas y retirando antes de estar marchitas.		
Establece estándares para la atención de pedidos, tener precios de objetos que los clientes suelen llevar.		
Establece una atención privilegiada a los clientes con estadía larga.		
Establece una política de seguimiento de los objetos olvidados.		
Coordina un plan de mantenimiento de equipos, maquinarias durante todo el año.		
Invierte en equipos que permitan fluidez en el trabajo como carritos de limpieza para el aseo de las habitaciones.		
Elabora las compras anuales de lencería, toiletries e insumos de limpieza.		
Elabora y cuenta con un programa de rotación de colchones.		
Contrasta la lista de habitaciones no vendidas de la noche anterior con las habitaciones disponibles del día. Incluir las NO SHOW. Para verificar habitaciones vendidas sin facturar.		

GESTION DE AREA DE ALOJAMIENTO

MBP PARA LA GESTION DEL AREA DE ALOJAMIENTO - HOUSEKEEPING Infraestructura y Equipamiento Personal Operativo

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
Establece junto con el dueño o administrador la inducción al establecimiento de hospedaje.		
Contrasta la lista de habitaciones no vendidas de la noche anterior con las habitaciones disponibles del día. Incluir las NO SHOW. Para verificar habitaciones vendidas sin facturar.		
Establece junto con el dueño o administrador la inducción al establecimiento de hospedaje.		
Establece y mantiene retroalimentación con su personal.		
Promueve y realiza capacitaciones para su personal programadas en el año.		
Reconoce el esfuerzo del colaborador mediante incentivos económicos, sociales y de recreación como cenas, una noche de estadía en el establecimiento de hospedaje.		
En caso de pertenecer a una cadena de establecimientos de hospedaje, promueve el intercambio entre colaboradores y se enriquece de la experiencia en beneficio de la empresa y el colaborador.		
Da todas las facilidades al colaborador para que este se capacite, estudie y mejore su rendimiento.		
Conforma círculos de calidad para mejorar el servicio y la calidad.		
Tiene presente fotos de otros establecimientos para mantener estándares de calidad.		
Coordina con Room Service y Botones al desbaratar habitaciones de salida. Especialmente de grupos, agilizando el trabajo de la camarera.		
Planifica el trabajo de la tarde considerando reposición, late CHECK OUTS, los NO MOLESTAR, REHUSAR SERVICIO, LATE DEPARTURES, habitaciones asignadas.		
Verifica las hojas de discrepancias de status con recepción.		
Implementa el uso de atomizadores para economizar y evitar desperdicio.		
Informa a las camareras de novedades del día y establece prioridades de atención.		

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
Domina todos los códigos, tipos, ubicación de las categorías de habitaciones y tipos de servicio de limpieza. Ej. habitaciones bloqueadas, habitaciones salida, habitaciones sin equipaje, etc.		
Cuida la calidad separando la lencería gastada, productos de baja calidad, mala presentación, ajados, etc.		
Verifica que las camareras no utilicen anillos, uñas pintadas, pulseras, collares para evitar accidentes y no llamar la atención.		
No permite que las camareras utilicen walk man, radios portátiles, celulares, o consuman alimentos durante el trabajo.		
Actualiza permanentemente el status e información de las habitaciones con el reporte de las camareras e informa a Recepción.		
Satisface las demandas del cliente.		
Cuando se bloquee una habitación por estar OOO (OUT OF ORDER = fuera de servicio), mandar a retirar la lencería, cuadros, adornos, etc.		
Realiza visitas inesperadas y sin patrón a las camareras por los pasadizos para verificar su trabajo y manteniendo estándares.		
Cuenta con el apoyo de personal que se encargue de recoger toda la lencería usada.		
Verifica la labor de mantenimiento y coordina continuamente con ellos.		
Domina técnicas de primeros auxilios.		
Programa simulacros de evacuación, siniestros y accidentes para que el personal reaccione serena y apropiadamente.		
Cuando una habitación es ocupada por un fumador, verifica que haya sido bien ventilada y cambiada la lencería.		
Verifica que no haya lencería en el tacho de basura y viceversa.		

CAMARERA

COMPETENCIAS:

Realiza el aseo y ordenamiento de las habitaciones, de acuerdo a los estándares técnicos correspondientes.

CAPACIDADES (SABER HACER)

Se refiere a cómo realizar los procesos y procedimientos en relación a las diversas situaciones de trabajo.

- Organiza el trabajo y prepara los equipos, implementos e insumos de limpieza, la lencería y los amenities, de acuerdo al tipo de habitación.
- Ejecuta y verifica el aseo y ordenamiento de servicios higiénicos y habitaciones, empleando los equipos, implementos e insumos de limpieza correspondientes.
- Repone, limpia y organiza el cuarto de stock, contabiliza y lleva a la lavandería la lencería sucia; asimismo reporta alguna avería o deterioro en las habitaciones, de acuerdo a los procedimientos y a las normas del establecimiento.



ACTITUDES (SABER SER)

Tiene que ver con las actitudes y valores que deben poseer los trabajadores en su desempeño profesional. Este “saber ser”, incluye comportamientos relacionados a la propia persona, como seguridad y confianza; relacionado al trabajo y la profesión, como la identidad profesional; y por último relacionado al entorno de trabajo, como la cooperación, la relación interpersonal, etc.

Amable Aseado y limpio Atenta Capacidad de comunicación Capacidad de trabajo en equipo Colaboradora Confidente Control de emociones Discreta	Honesta Honrada Presentación y arreglo personal impecable Previsora Pro activa Rápida pero segura Respetuosa	Responsable Sensitiva Serena Servicial Sonrisa franca y sincera Tacto para tratar al cliente Tolerante
--	--	--

(Se incluyen algunas aptitudes necesarias)

CONOCIMIENTOS (SABER CONOCER)

Está referida a teorías, principios, conceptos y hechos, y en general toda la información que se necesita para interpretar las situaciones, precisar los procedimientos de acción y actuar.

Comprensión y aplicación de la organización del trabajo del supervisor del área. Comprensión y aplicación de medidas y combinaciones de insumos de limpieza y aromatizantes. Identificación de calidades de insumos de limpieza.	Comprensión y manejo de terminología técnica para el llenado de formatos. Técnicas de uso de equipos e implementos de limpieza. Técnicas de limpieza y desinfección. Técnicas para el ordenamiento de la habitación.	Normas de seguridad en la limpieza. Técnicas de limpieza de implementos y carrito de aseo. Técnicas de stock mínimo necesario. Comprensión y manejo de códigos del área.
--	---	---

<p>Manejo de equipos e implementos de limpieza. Conocimientos básicos de mantenimiento y almacenaje de equipos e implementos de limpieza, lencería, amenities.</p>	<p>Aplicación de pautas de eficiencia en el aseo de servicios higiénicos y habitaciones. Técnicas de mantenimiento de mobiliario.</p>	<p>Llenado del reporte de limpieza. Comprensión y manejo de la información consignada en los formatos del área.</p>
--	---	---

RESPONSABILIDADES

RESPECTO A LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO:

- Emplea correctamente el uniforme e implementos personales de limpieza, según tipo de aseo y utiliza la identificación en un lugar visible.
- Organiza el trabajo de limpieza de las habitaciones asignadas, de acuerdo al reporte de limpieza, y dando prioridad a la disponibilidad de habitaciones según reservas.
- Cuida y mantiene el stock recibido empleando criterios técnicos, y verifica el stock de implementos e insumos de limpieza, lencería, amenities y papelería, de acuerdo a las normas de stock mínimo del establecimiento.
- Verifica el correcto funcionamiento de los equipos de limpieza, según criterios técnicos y la responsabilidad del área.
- Selecciona la cantidad y calidad de implementos e insumos de limpieza, según tipo de aseo.
- Equipa correctamente el carrito de limpieza con los implementos e insumos de limpieza, la lencería, los amenities y la papelería, de acuerdo a lo utilizado por el cliente y ubica en el pasillo el carrito y los equipos de limpieza según recomendaciones técnicas y normas de seguridad.
- Aplica medidas de seguridad a lo largo del desempeño, de acuerdo al manual de seguridad.

RESPECTO AL ASEO Y ORGANIZACIÓN DE LA HABITACIÓN:

- Emplea correctamente el uniforme e implementos personales de limpieza, según tipo de aseo y utiliza la identificación en un lugar visible.
- Emplea pertinentemente las llaves de la habitación para su ingreso y ubica correctamente el mobiliario para realizar la limpieza teniendo en cuenta el cuidado de los muebles.
- Emplea correctamente los equipos e implementos de limpieza, de acuerdo al tipo de aseo.
- Limpia y desinfecta los servicios higiénicos siguiendo el orden establecido y los procedimientos correspondientes.
- Limpia y ordena las habitaciones según el estado de la habitación (ocupado, salida, vacía limpia, fuera de servicio y asignada), de acuerdo a técnicas establecidas y pautas de eficiencia.
- Recoge la ropa que el cliente ha destinado a lavandería, en caso que hubiera, contabilizando las prendas y verificando el llenado correcto del formato correspondiente, según normas del establecimiento.



- Realiza correctamente la verificación de su trabajo, según recomendaciones técnicas.
 - Minimiza el tiempo de limpieza sin dejar de lado la calidad en el aseo.
 - Aplica medidas de seguridad e higiene durante las actividades de limpieza.
 - Reporta de inmediato al supervisor del área averías o desperfectos que requieran atención urgente, de acuerdo a normas del establecimiento.
 - Recoge los objetos olvidados, en caso de habitación vacía, los reporta llenando correctamente el formato correspondiente y los entrega al supervisor del área, de acuerdo a normas del establecimiento.
 - Elabora el reporte de limpieza, frigobar, de averías, desperfectos, y situaciones irregulares (Ej.: faltantes en el mobiliario), con información exacta para su entrega al final del turno de trabajo, según normas del establecimiento.
 - Absuelve correctamente los requerimientos de información del cliente, según normas del establecimiento.
- RESPECTO A LA REPOSICIÓN Y REPORTES:**
- Emplea correctamente el uniforme e implementos personales de limpieza, según tipo de aseo y utiliza la identificación en un lugar visible.
 - Traslada y ubica correctamente el carrito de limpieza y equipos en el cuarto de stock, según recomendaciones técnicas.
 - Retira y ordena los implementos e insumos de limpieza en los estantes correspondientes del cuarto de stock, de acuerdo a normas del área.
 - Traslada los desperdicios del carrito de limpieza al lugar asignado, según normas de sanidad y seguridad del establecimiento.
 - Retira y ordena la lencería limpia, los amenities y la papelería en los estantes correspondientes del cuarto de stock, según normas del área.
 - Llena correctamente la hoja de consumo de insumos de limpieza, lencería, amenities y papelería, de acuerdo a formatos del establecimiento.
 - Asea el carrito y los implementos de limpieza, de acuerdo a técnicas establecidas.
 - Llena correctamente y entrega al supervisor del área el formato de pedido de implementos e insumos de limpieza, lencería, amenities, papelería y a lavandería el formato de pedido de lencería limpia, de acuerdo a normas del establecimiento.
 - Contabiliza y lleva a lavandería la lencería sucia y la ropa del cliente, recoge, lleva y ordena la lencería limpia en el cuarto de stock, de acuerdo a normas de higiene y seguridad.
 - Entrega al supervisor del área el reporte de limpieza, frigobar, de averías y desperfectos, situaciones irregulares y objetos perdidos junto con las llaves de las habitaciones, de acuerdo a normas y procedimientos del establecimiento.
 - Aplica medidas de seguridad e higiene durante sus actividades de reponer, limpiar y organizar el cuarto de stock.

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
Muestra vocación de servicio.		
Desarrolla habilidades de buena comunicación, limpieza metódica y meticulosa, de manera ordenada y cuidando los detalles.		
Mantiene una disposición afable, con buen humor y alegría al realizar su labor diaria.		
Muestra una sonrisa, sincera, cálida y cordial a los clientes.		
Mantiene buena y estrecha relación con sus colegas y jefes de trabajo.		
Se presenta a trabajar debidamente aseado. Sin accesorios, tales como: aros, aretes grandes, collares, uñas pintadas.		
Se organiza y tiene todos los elementos a la mano en la estación cercana a su área de labor.		
Su uniforme es de buena tela y cómodo, es recomendable uso de moño con red o pelo corto para evitar quejas de cabellos encontrados.		
No sobrecarga el carrito con exceso de cosas.		
Firma la entrega de llaves. Cuida de ellas sin entregarlas a nadie.		
No abre las puertas a nadie. Sólo si está segura de conocer al cliente. Coordina con Recepción.		
Marca y se responsabiliza por los equipos y accesorios de apoyo correspondientes al piso.		
Utiliza atomizadores para reducir costos y desperdicios.		
Escribe todas las ocurrencias del día en el reporte de camarera.		
Cuida que no se bote a la basura toiletries que se puedan reciclar o destinar a otras áreas.		

GESTION DE AREA DE ALOJAMIENTO

MBP PARA LA GESTION DEL AREA DE ALOJAMIENTO - HOUSEKEEPING Infraestructura y Equipamiento Personal Operativo

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
Reporta desperfectos y malfuncionamientos.		
Después de la labor, limpia los equipos y maquinarias antes de guardarlas en sus respectivos lugares.		
Si es factible, separa la basura en orgánicos e inorgánicos.		
Tiene mucho cuidado al retirar las bolsas de basura con hipodérmicas, guilletes, cristales rotos, gasas o algodones contaminados con sangre, etc.		
Aporta en los círculos de calidad procedimientos adecuados de trabajo para optimizar la labor.		
Uniformiza lencería de acuerdo a la estación, color, tamaño, etc.		
Es cuidadoso al hacer el inventario.		
No habla en voz alta ni se reúne en los pasillos.		
Coloca productos de limpieza y abrasivos que se puedan desparramar en la parte baja de los estantes y al fondo.		
Se protege los pies utilizando zapatos cerrados y antideslizantes con tacos bajos. Tiene cuidado con los lazos sueltos de los mandiles o tocas para que no se atasquen o traben ocasionando accidentes.		
Aplica la ergonomía para mover muebles, utilizar implementos de limpieza, etc. Optimiza el movimiento evitando desplazarse mucho, para lo cual deben contar con todo lo que requieren.		
Solicita ayuda para mover muebles pesados.		
Bajo ningún concepto toca pertenencias de los clientes.		
Coloca flores con los estándares establecidos.		

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
Informa sobre las preferencias de los clientes.		
Conoce y aplica todos los códigos, tipos, ubicación de las categorías de habitaciones y tipos de servicio de limpieza. Ej. habitaciones bloqueadas, habitaciones salida, habitaciones sin equipaje, etc.		
Al desbaratar la cama, retira sacudiendo sábana por sábana para evitar llevarse consigo ropa o prendas del cliente y consiguiente quejas del mismo.		
Reporta objetos olvidados o dejados por el cliente.		
En las habitaciones ocupadas, da preferencia a las que tengan el cartel solicitando limpieza, luego a las que reciben las llamadas del cliente y aquellas en las que el cliente deja la habitación sola para que se arregle y vuelva enseguida. Por último todas las demás que hayan sido ocupadas.		
En las habitaciones de salida, da preferencia a las que van a ser ocupadas inmediatamente por un nuevo cliente, luego las que van a ser ocupadas por un nuevo cliente pero no se sabe cuando y por último todas las demás que no se sabe si se ocuparán o no.		
Sólo limpia las habitaciones vacías. Evita efectuar la limpieza cuando el cliente esté en la habitación. Si éste llega en plena limpieza, se retira dejando ordenada en lo elemental y regresa para terminar cuando el cliente no se encuentre.		
Cuida de no confundir el tacho de basura con el tacho de lencería usada.		
No usa toallas para limpiar o las utiliza como trapos o secadores.		
Cuida de no arrastrar o pisar la lencería al trasladarla de un lugar a otro.		

LAVANDERA, LENCERA Y COSTURERA

COMPETENCIAS:

Realiza actividades de lavandería, lencería y costurería en el establecimiento de hospedaje.

CAPACIDADES (SABER HACER)

Se refiere a cómo realizar los procesos y procedimientos en relación a las diversas situaciones de trabajo.

- Organiza el trabajo y realiza el control y abastecimiento del área de lencería, en coordinación con el supervisor del área, según el porcentaje de ocupación y los eventos del establecimiento de hospedaje.
- Realiza el cuidado, lavado, planchado y doblado de la ropa del establecimiento de hospedaje y de los clientes, según tipo de fibras, color de la lencería de pisos, de alimentos y bebidas, el grado de suciedad, y normas del establecimiento.



ACTITUDES (SABER SER)

Tiene que ver con las actitudes y valores que deben poseer los trabajadores en su desempeño profesional. Este “saber ser”, incluye comportamientos relacionados a la propia persona, como seguridad y confianza; relacionado al trabajo y la profesión, como la identidad profesional; y por último relacionado al entorno de trabajo, como la cooperación, la relación interpersonal, etc.

<p>Amable Aseada y limpia Atenta Capacidad de comunicación Capacidad de trabajo en equipo</p>	<p>Colaboradora Honesta Honrada Presentación y arreglo personal impecable Previsora</p>	<p>Pro activa Rápida pero segura Respetuosa Responsable Serena Servicial Tolerante</p>
---	---	--

(Se incluyen algunas aptitudes necesarias)

CONOCIMIENTOS

<p>Tipos de lencería en general (de pisos y alimentos y bebidas). Tipos de fibras. Lectura e interpretación de etiquetas de lencería, implementos e insumos de limpieza.</p>	<p>Comprensión y manejo de información que consignan los formatos que utiliza el área (formato de pedidos al almacén central, formato de pedidos del área de pisos y alimentos y bebidas, formato de bajas, etc.) Elaboración e interpretación de inventarios del área de lencería. Llenado de formatos y kardex.</p>	<p>Identificación de productos de limpieza y sus combinaciones de acuerdo al grado de disolución o concentración. Comprensión y manejo del sistema de lavandería del establecimiento. Manejo de tipos de máquinas de lavado, secado, centrifugado, etc.</p>
--	---	---

RESPONSABILIDADES

RESPECTO A LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO, CONTROL Y ABASTECIMIENTO:

- Demuestra buena presentación del uniforme, higiene, aseo personal y utiliza la identificación en un lugar visible.
- Realiza la organización del trabajo, según la verificación del cuadro de ocupación y los eventos del día anterior, las salidas e ingresos previstos y los eventos del día, de acuerdo información brindada por el supervisor del área (Ama de Llaves).
- Recibe y verifica el estado de la lencería sucia de alimentos y bebidas y de pisos entregados por el cuartelero o camarera y los contabiliza, según el formato de reposición de lencería del establecimiento.
- Recibe, verifica y contabiliza las prendas de los clientes, según el formato de lavandería y normas del establecimiento.
- Canjea la lencería sucia por limpios en las mismas cantidades entregadas por el cuartelero o camarera y llena el formato de reposición de lencería, según normas de higiene y del establecimiento.
- Coordina con el supervisor del área las bajas de la lencería de pisos y alimentos y bebidas y llena el formato correspondiente, según normas del establecimiento.
- Coordina con el supervisor del área los usos de la lencería de baja, según las necesidades del establecimiento de hospedaje y del aprovechamiento máximo de la lencería.
- Realiza el trabajo de acabado final de los amenities

(Ej.: envolver los jaboncitos, armar los costureritos, armar el kit de lustra zapatos, etc.), según normas del establecimiento.

- Realiza inventarios periódicos del área de lencería, según normas del establecimiento.
- Atiende las solicitudes de pedido de lencería del área de alimentos y bebidas, según el formato de pedido y lo descarga en el kardex correspondiente, de acuerdo a normas del establecimiento.
- Atiende las solicitudes de pedido de lencería y amenities del cuartelero o camarera, según el formato de pedido y lo descarga en el kardex correspondiente, de acuerdo a normas del establecimiento.
- Realiza el pedido de suministros al almacén central en el formato correspondiente, en coordinación con el supervisor del área, de acuerdo a las políticas del establecimiento (stocks mínimos y máximos).
- Recibe e ingresa en el kardex de lencería los suministros entregados del almacén central, según normas de higiene, seguridad y del establecimiento.
- Aplica medidas de seguridad e higiene a lo largo del desempeño.

RESPECTO AL CUIDADO, LAVADO, PLANCHADO Y DOBLADO DE LA ROPA:

- Demuestra buena presentación del uniforme, higiene, aseo personal y utiliza la identificación en un lugar visible.
- Revisa el correcto funcionamiento de las máquinas del área de lavandería, según criterios técnicos y la responsabilidad del área.

- Revisa el stock de los insumos de limpieza (Ej.: suavizantes, detergentes de máquina lavadora, etc.), de acuerdo al tipo de lavado a realizarse.
- Organiza el trabajo de lavado, en coordinación con el supervisor del área, de acuerdo al reporte de solicitud de lencería del área de pisos y alimentos y bebidas.
- Clasifica la lencería y la ropa de los clientes, según el grado de suciedad y tipo de fibra.
- Realiza actividades de lavado, de acuerdo a la selección del tipo de proceso de lavado que requiere la lencería y la ropa de los clientes y programa las máquinas (remojo, prelavado, lavado, enjuague, centrifugado, secado, etc.), según el tipo de fibra, color, grado de suciedad y normas del establecimiento.
- Realiza actividades de planchado, repaso (cosido) y doblado, según estado y tipo de lencería y ropa de los clientes, y de acuerdo a normas del establecimiento.
- Ordena y guarda la lencería limpia de pisos y de alimentos y bebidas en el área de lencería, según tamaño, tipo y normas de higiene y del establecimiento.
- Ordena y clasifica los uniformes de todo el personal, según tipo de función que desempeñan y normas del establecimiento.
- Clasifica, ordena y embolsa la ropa del cliente para su distribución a las habitaciones, según normas del establecimiento.
- Apaga y limpia las máquinas de lavandería y limpia el área de trabajo utilizando insumos de limpieza adecuados, de acuerdo al tipo de máquinas, superficies y normas del establecimiento.
- Verifica el stock de insumos de limpieza y solicita al almacén central, en coordinación con el supervisor, de acuerdo al formato de pedidos del establecimiento.
- Elabora la Orden de Mantenimiento, si hubiera alguna falla en los equipos y máquinas del área de lavandería, y lo envía al área de mantenimiento con el VºBº del supervisor del área, según normas del establecimiento.
- Elabora el informe de lavado con la información necesaria (cantidad de ropa, tipos, tiempo de lavado, observaciones, etc.), entregándolo al supervisor del área.
- Aplica normas de seguridad a lo largo del desempeño de lavado.

Fuente: Estándares Nacionales de Competencia Laboral en Establecimiento de hospedaje y Turismo Cenfutur - BID 2003

GESTION DE AREA DE ALOJAMIENTO

MBP PARA LA GESTION DEL AREA DE ALOJAMIENTO - HOUSEKEEPING Infraestructura y Equipamiento Personal Operativo

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
Conoce los símbolos y códigos en las etiquetas respecto a la limpieza textil.		
Separa las prendas por tipo de tela, las que contienen fibras sintéticas, seda y las que son 100% de algodón.		
Conoce las especificaciones y tamaños de la ropa blanca.		
Prevé con anticipación la lencería y uniformes para los eventos programados y así brindar un buen servicio, evitando llamadas de atención.		
Se protege con mascarillas para evitar los microbios, ácaros y polvo.		
Clasifica la ropa de acuerdo al color. En la ropa de color separar colores claros, oscuros y no sólidos.		
Separa las ropas sucias de acuerdo al grado de suciedad. Ejemplo: Suciedad alta, normal y ligera. Considera a la ropa de cocina como de suciedad alta muy fuerte, mientras que a los uniformes, ropa interior y camisas los considera como suciedad alta fuerte.		
Distingue, almacena, y distribuye los diferentes tipos de uniformes.		
Mantiene el stock de uniformes y lencería no permitiendo entregar sin recibir prenda a cambio.		
Hace respetar los horarios establecidos para la entrega de uniformes, lencería, mantelería.		
Reutiliza lencería de baja.		
Realiza un control periódico de la calidad de todas las prendas para mantener estándares establecidos. Aquellas que requieren remendar, recuperarlas.		
Exige información de los retiros e ingresos de personal para recuperar y entregar uniformes con cargo.		
Cuenta con una lista actualizada del personal con el tipo y cantidad de prendas asignadas para mantener un control.		
Las toallas no necesitan ser planchadas solo dobladas.		
Para que las prendas duren más se da un trato de acuerdo a su composición y a la temperatura, tiempo y detergente que deben ser sometidos.		

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
Ubica y organiza los uniformes por diferentes áreas o departamentos para facilitar su acceso y rapidez en le entrega y estocage.		
Codifica cada prenda por empleado, esto permite un mejor control y satisfacción de los empleados.		
No entrega uniformes ya designados a otro empleado.		
Informa al Ama de Llaves de las prendas de baja.		
Realiza inventarios mensuales de lencería, uniformes.		
Evita rumas de ropa o lencería de baja que ya no se va a reciclar.		
Al cambio de estación se dispone que los uniformes se almacenen con alcanfor previamente lavado y limpio quitándoles el aire de las bolsas plásticas para evitar formación de hongos, moho y ataque de polillas.		
Si el establecimiento no cuenta con una lavandería, lleva un control adecuado de las prendas y/o ropa blanca que se entrega y recibe cumpliendo con los horarios.		
Verifica en el contenido de las bolsas de lavandería si hay algún objeto dentro de las prendas del cliente para reportarlo inmediatamente. Asimismo si corresponde la orden de lavado con las prendas recibidas.		
Emite un reporte cuando el stock tiende al riesgo de reducirse por deterioro en el tiempo. Lo ideal es mantener 4 piezas por ítem. Es un riesgo cuando se trabaja con sólo 2 piezas por ítem.		
Recuerde que el aire caliente absorbe más humedad que el aire frío por lo que el local de la lavandería debe ser continuamente aspirado y evitar que se alojen pelusas, hongos, ácaros, polillas y polvo.		
<p>A modo de referencia, el tiempo útil de las prendas se estima de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sábanas: de 225 a 250 lavados Fundas: de 120 a 180 lavados Mantelería: de 125 a 180 lavados Toallas: de 1440 a 160 lavados. 		

PERSONAL DE LIMPIEZA

COMPETENCIAS:

Realiza la limpieza de las áreas públicas del establecimiento de hospedaje, de acuerdo a los procedimientos técnicos establecidos.

CAPACIDADES (SABER HACER)

Se refiere a cómo realizar los procesos y procedimientos en relación a las diversas situaciones de trabajo.

- Organiza el trabajo y prepara los equipos, implementos e insumos de limpieza, de acuerdo al área pública y aplicando los procedimientos técnicos adecuados.
- Ejecuta y verifica el aseo y desinfección de las áreas públicas, empleando los equipos, implementos e insumos de limpieza y desinfección correspondientes.
- Limpia y organiza el almacén de limpieza y reporta alguna avería o deterioro, de acuerdo a procedimientos y normas del establecimiento.



ACTITUDES (SABER SER)

Tiene que ver con las actitudes y valores que deben poseer los trabajadores en su desempeño profesional. Este “saber ser”, incluye comportamientos relacionados a la propia persona, como seguridad y confianza; relacionado al trabajo y la profesión, como la identidad profesional; y por último relacionado al entorno de trabajo, como la cooperación, la relación interpersonal, etc.

<p>Amable Aseado y limpio Atento Capacidad de comunicación Capacidad de trabajo en equipo Colaborador Confidente Control de emociones</p>	<p>Discreto Honesto Honrado Presentación y arreglo personal impecable Previsor Pro activo Rápido pero seguro</p>	<p>Respetuoso Responsable Sensitivo Serenos Servicial Sonrisa franca y sincera Tacto para tratar al cliente Tolerante</p>
---	--	---

(Se incluyen algunas aptitudes necesarias)

CONOCIMIENTOS

<p>Comprensión y aplicación de la organización del trabajo del supervisor del área. Comprensión y aplicación de medidas y combinaciones de insumos de limpieza y aromatizantes. Identificación de calidades de insumos de limpieza. Manejo de equipos e implementos de limpieza. Conocimientos básicos de mantenimiento y almacenaje de equipos e implementos de limpieza, lencería, amenities.</p>	<p>Normas de seguridad en la limpieza. Comprensión y manejo de terminología técnica para el llenado de formatos. Técnicas de limpieza y desinfección de áreas públicas (lobby, salas de conferencias, piscina, etc.). Técnicas para el ordenamiento de áreas públicas.</p>	<p>Aplicación de pautas de eficiencia en el aseo de Técnicas de limpieza de implementos y carrito de aseo. Técnicas de stock mínimo necesario. Comprensión y manejo de códigos del área. Conocimientos básicos de mantenimiento y almacenaje de equipos, implementos e insumos de limpieza. Llenado del reporte de limpieza. Comprensión y manejo de la información consignada en los formatos del área.</p>
---	--	--

RESPONSABILIDADES

RESPECTO A LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO:

- Emplea correctamente el uniforme e implementos personales de limpieza, según tipo de aseo y utiliza la identificación en un lugar visible.
- Organiza el trabajo de limpieza, utilizando la información de los eventos y actividades a realizarse en las áreas públicas (lobby, salones de conferencias, piscina, etc.) y el área de limpieza asignada, según normas del establecimiento.
- Cuida, mantiene y verifica el stock de implementos e insumos de limpieza, de acuerdo a criterios técnicos y a normas del establecimiento.
- Verifica el correcto funcionamiento de los equipos de limpieza, según criterios técnicos y la responsabilidad del área.
- Selecciona la cantidad y calidad de implementos e insumos de limpieza para el aseo de áreas públicas, según tipo de aseo (de rutina y a profundidad) y lugar de aseo (Ej. gimnasio, piscina, pasillos, etc.), de acuerdo a técnicas establecidas.
- Equipa correctamente en el kit de limpieza los implementos e insumos de limpieza, de acuerdo al área pública a limpiar y ubica correctamente el kit y los equipos de limpieza según recomendaciones técnicas.
- Aplica medidas de seguridad a lo largo del desempeño, de acuerdo al manual de seguridad.

RESPECTO AL ASEO Y DESINFECCIÓN DE ÁREAS PÚBLICAS:

- Emplea correctamente el uniforme e implementos personales de limpieza, según tipo de aseo y utiliza la identificación en un lugar visible.
- Ubica correctamente el mobiliario para realizar la limpieza del área pública, teniendo en cuenta el cuidado de los muebles y de no incomodar al cliente o trabajador del establecimiento.
- Emplea correctamente los equipos e implementos de limpieza, de acuerdo al tipo de aseo.
- Limpia y desinfecta los servicios higiénicos públicos y del personal, siguiendo el orden establecido y los procedimientos correspondientes.
- Limpia y ordena las áreas públicas (lobby, salas de conferencias, piscinas, etc.) según tipo de aseo (de rutina y a profundidad) y al área asignada, de acuerdo a técnicas establecidas y pautas de eficiencia.
- Realiza correctamente la verificación de su trabajo, según recomendaciones técnicas.
- Minimiza el tiempo de limpieza sin dejar de lado la calidad en el aseo.
- Aplica medidas de seguridad e higiene durante las actividades de limpieza.
- Detecta, reporta y entrega los objetos perdidos al supervisor del área, de acuerdo a normas del establecimiento.
- Detecta y reporta al supervisor del área faltante de mobiliario o implementos de decoración en las áreas públicas, de acuerdo a normas del establecimiento.
- Reporta de inmediato al supervisor del área averías.

- o desperfectos que requieran atención urgente, de acuerdo a normas del establecimiento.
- Elabora el reporte de limpieza de áreas públicas con información exacta para su entrega al final del turno de trabajo, según normas del establecimiento.
- Absuelve correctamente los requerimientos de información del cliente, según normas del establecimiento.

RESPECTO A LA LIMPIEZA Y REPORTES

- Emplea correctamente el uniforme e implementos personales de limpieza, según tipo de aseo y utiliza la identificación en un lugar visible.
- Traslada y ubica correctamente el kit (implementos e insumos) y los equipos de limpieza en el almacén de limpieza, según normas del establecimiento.
- Retira del kit los implementos e insumos de limpieza, los asea y ordena, de acuerdo a normas técnicas del establecimiento.
- Traslada los desperdicios acumulados de la limpieza del área pública al lugar asignado, según normas de sanidad y seguridad del establecimiento.
- Asea el kit de limpieza, según recomendaciones técnicas establecidas.
- Llena correctamente y entrega al supervisor del área el formato de pedido de implementos e insumos de limpieza con información exacta, de acuerdo a normas del establecimiento.
- Entrega al supervisor del área el reporte de limpieza, de averías y desperfectos, situaciones irregulares y objetos perdidos junto con las llaves, de acuerdo a normas y procedimientos del establecimiento.
- Aplica medidas de seguridad e higiene durante sus actividades de reponer, limpiar y organizar el cuarto de stock.

Fuente: Estándares Nacionales de Competencia Laboral en Establecimiento de hospedaje y Turismo Cenfotur - BID 2003

GESTION DE AREA DE ALOJAMIENTO

MBP PARA LA GESTION DEL AREA DE ALOJAMIENTO - HOUSEKEEPING Infraestructura y Equipamiento Personal Operativo

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
Muestra y demuestra vocación de servicio.		
Desarrolla habilidades de buen comunicador, ser metódico y meticuroso en la limpieza, orden y los detalles.		
Mantiene una disposición afable, con buen humor y alegría en realiza su labor diaria.		
Muestra una sonrisa, sincera, cálida y cordial a los clientes.		
Mantiene buena y estrecha relación con sus colegas y jefes de trabajo.		
Se presenta a trabajar bañado y cepillado los dientes, bien afeitado.		
Se organiza y tiene todos los elementos a la mano para realizar su labor eficientemente.		
Su uniforme es impecable, de buena tela y cómodo para realizar la limpieza.		
Firma la entrega de llaves. Cuida de ellas sin entregarlas a nadie.		
No abre las puertas ni permite el ingreso a nadie.		
Realiza la labor sin entorpecer el trabajo de otros.		
Utiliza atomizadores para reducir costos y desperdicios.		
Utiliza los letreros de advertencia adecuadamente.		
Reporta todas las ocurrencias del día.		
Maneja y manipula con cuidado los productos abrasivos.		
Reporta a su jefe inmediato superior cuando encuentra averías en maquinas, equipos e infraestructura.		
Utiliza los jebes tope para mantener las puertas abiertas.		
Reporta objetos olvidados en áreas públicas.		

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
No divulga ni describe a extraños detalles del establecimiento de hospedaje.		
No bota a la basura toiletries que se puedan reciclar o destinar a otras áreas.		
Después de la labor, limpia los equipos y maquinarias antes de guardarlas en sus respectivos lugares.		
Si es posible, separa la basura en orgánicos e inorgánicos.		
Tiene cuidado al retirar las bolsas de basura con hipodérmicas, guilletes, cristales rotos, gasas o algodones contaminados con sangre, etc.		
Aporta en los círculos de calidad procedimientos adecuados de trabajo para optimizar la labor.		
Aplica procedimientos apropiados para limpiar cada tipo de ambiente, equipos y maquinarias.		
No habla en voz alta ni se reúne en los pasillos, y/o áreas públicas.		
Manipula con cuidado y conoce los productos abrasivos que se puedan desparramar.		
Se protege los pies utilizando zapatos cerrados y antideslizantes.		
Aplica la ergonomía para mover muebles, utiliza implementos de limpieza, etc. Optimiza el movimiento evitando desplazarse mucho, para lo cual deben contar con todo lo que requieren.		
Pide ayuda para mover muebles pesados.		
Jamás utiliza toallas para limpiar o como trapos o secadores.		
Aplica limpieza profunda periódicamente de acuerdo a lo planificado.		
Apoya a las camareras y al personal de limpieza de cocina cuando se requiera.		

PLAN NACIONAL DE CALIDAD TURISTICA DEL PERU – CULTUR

Manual de Buenas Prácticas Soporte

PESONAL OPERATIVO

**EL PERU
AVANZA**



Gestión de Servicio

Lima-Perú, 2008

**Min
cetur**

Ministerio de Comercio
Exterior y Turismo

1. MANTENIMIENTO

Es importante que se tenga un plan de mantenimiento preventivo que tome en cuenta todas las maquinas, equipos e infraestructura del establecimiento y permita realizar acciones necesarias evitando reparaciones urgentes que ocasionen molestias a los clientes, gastos no planificados, reparaciones mal realizadas y falta de condiciones para ofrecer todos sus servicios.

COMPETENCIAS:

- Realiza el mantenimiento de gasfitería del establecimiento de hospedaje, empleando los procedimientos técnicos correspondientes.
- Realiza mantenimiento de carpintería en el establecimiento de hospedaje, empleando los procedimientos técnicos correspondientes.
- Realiza el mantenimiento eléctrico del establecimientos de hospedaje, empleando los procedimientos técnicos correspondientes.
- Realiza el mantenimiento de resaneamiento de infraestructura del establecimiento de hospedaje, empleando los procedimientos técnicos correspondientes.
- Organiza y supervisa las actividades de mantenimiento en el establecimiento de hospedaje, de acuerdo a criterios técnicos, así como a políticas de la empresa.

CAPACIDADES (SABER HACER)

Se refiere a cómo realizar los procesos y procedimientos en relación a las diversas

situaciones de trabajo.

- Realiza el mantenimiento preventivo de las instalaciones sanitarias, para la verificación de su correcto funcionamiento y la identificación de averías para su posterior reparación.
- Realiza el mantenimiento correctivo de las instalaciones sanitarias, empleando las técnicas correspondientes y reportando las averías que deben ser atendidas por terceros.
- Realiza el mantenimiento preventivo de elementos de carpintería, para la verificación de su correcto funcionamiento y la identificación de averías para su posterior reparación.
- Realiza el mantenimiento correctivo de elementos de carpintería, empleando las técnicas correspondientes y reportando las averías que deben ser atendidas por terceros.
- Realiza el mantenimiento preventivo de equipos del cuarto de maquinas e instalaciones eléctricas, para la verificación de su correcto funcionamiento y la identificación de averías para su posterior reparación.
- Realiza el mantenimiento correctivo de equipos del cuarto de máquinas, empleando las técnicas correspondientes y reportando las averías que deben ser atendidas por terceros.
- Realiza el mantenimiento correctivo de instalaciones eléctricas, empleando las técnicas correspondientes y reportando las averías que debes ser atendidas por terceros.
- Realiza el mantenimiento preventivo de resanamiento, para la verificación de su correcto estado y la identificación de deterioro para su posterior reparación.

- Realiza el mantenimiento correctivo de elementos de resanamiento, empleando las técnicas correspondientes y reportando el deterioro que deben ser atendidos por terceros.
- Organiza las actividades de mantenimiento en el establecimiento de hospedaje, de acuerdo a criterios técnicos, así como a políticas de la empresa.
- Supervisa y evalúa las actividades de mantenimiento en el establecimiento de hospedaje, de acuerdo a criterios técnicos, así como a políticas de la empresa.
- Capacita al personal que realiza las actividades de mantenimiento en el establecimiento de hospedaje, de acuerdo a criterios técnicos, así como a políticas de la empresa.
- Organizar las actividades de mantenimiento en el establecimiento de hospedaje, de acuerdo a criterios técnicos, así como a políticas de la empresa.
- Supervisa y evalúa las actividades de mantenimiento en el establecimiento de hospedaje, de acuerdo a criterios técnicos, así como a políticas de la empresa.

Fuente: Estándares Nacionales de Competencia Laboral en Establecimiento de hospedaje y Turismo Cenfutur - BID 2003

ACTITUDES (SABER SER)

Tiene que ver con las actitudes y valores que deben poseer los trabajadores en su desempeño profesional. Este “saber ser”, incluye comportamientos relacionados a la propia persona, como seguridad y confianza; relacionado al trabajo y la profesión, como la identidad profesional; y por último relacionado al entorno de trabajo, como la cooperación, la relación interpersonal, etc.

<p>Amable Aseado y limpio Atento Capacidad de comunicación Capacidad para solucionar problemas Capacidad para tomar decisiones Capacidad de trabajo en equipo Colaborador</p>	<p>Confidente Control de emociones Discreto Don de mando Honesto Honrado Previsor Pro activo</p>	<p>Rápido pero seguro Respetuoso Responsable Sensitivo Serenos Servicial Tacto para tratar al cliente Tolerante</p>
---	--	---

(Se incluyen algunas aptitudes necesarias)

2. SEGURIDAD

Es importante que todo establecimiento cuente con un plan de emergencia y autoprotección con normas vigentes, asimismo brindar las facilidades para las inspecciones de INDECI y participar activamente en los simulacros que se programen a nivel distrital y/o nacional. De la misma manera, deberá contener en forma detallada la conformación de las brigadas, la organización de los medios humanos y la relación de los materiales disponibles para la prevención de diversas emergencias o accidentes. Todos los equipos deberán estar en perfecto estado de funcionamiento, como por ejemplo: luces de emergencia, grupos electrógenos, los extintores recargados y vigentes, así como tener a la mano los teléfonos de emergencias de los Bomberos, Policía, Ambulancias, Cruz Roja, Serenazgo, etc.

Contar con un plan de emergencias implementado hace la diferencia entre un desastre sin control o una rápida intervención que permita minimizar las consecuencias humanas y económicas.

Una buena práctica es elaborar un manual básico y de fácil entendimiento que contenga gráficos del circuito de seguridad, las entradas y salidas de emergencia desde la habitación que ocupa el huésped, el mismo que deberá colocarse en un lugar visible de la habitación, que permita una rápida y segura evacuación del hospedaje frente a determinadas contingencias como terremotos, incendios, etc.



COMPETENCIAS:

- Ejecuta actividades de seguridad interna y externa del establecimiento de hospedaje, considerando las normas de defensa civil y seguridad.
- Organiza y supervisa las actividades de seguridad interna y externa del establecimiento de hospedaje, considerando las normas de defensa civil y de seguridad.

CAPACIDADES (SABER HACER)

Se refiere a cómo realizar los procesos y procedimientos en relación a las diversas situaciones de trabajo.

- Realiza la seguridad preventiva interna y externa de las diferentes áreas de acuerdo a normas del establecimiento y de Defensa Civil.
- Realiza las acciones pertinentes frente a condiciones y actos inseguros de acuerdo a normas del establecimiento y de Defensa Civil.
- Planifica, organiza, dirige y controla las actividades de seguridad interna y externa del establecimiento de hospedaje, considerando las políticas del establecimiento y las normas de defensa civil y de seguridad.
- Supervisa y evalúa la implementación de la seguridad interna y externa del establecimiento de hospedaje, considerando las políticas del establecimiento y las normas de defensa civil y de seguridad.
- Capacita al personal de seguridad, así como instruye al personal en general en aspectos fundamentales de seguridad interna y externa del establecimiento de hospedaje, considerando las políticas del establecimiento y las normas de defensa civil y de seguridad.

Fuente: Estándares Nacionales de Competencia Laboral en Establecimiento de hospedaje y Turismo Cenfortur - BID 2003

ACTITUDES (SABER SER)

Tiene que ver con las actitudes y valores que deben poseer los trabajadores en su desempeño profesional. Este “saber ser”, incluye comportamientos relacionados a la propia persona, como seguridad y confianza; relacionado al trabajo y la profesión, como la identidad profesional; y por último relacionado al entorno de trabajo, como la cooperación, la relación interpersonal, etc.

Ágil para resolver problemas y operaciones	Colaborador	Pro activo
Amable	Confidente	Rápido pero seguro
Aseado y limpio	Control de emociones	Respetuoso
Atento	Discreto	Responsable
Capacidad de comunicación	Don de mando	Sensitivo
Capacidad para solucionar problemas	Honesto	Sensible
Capacidad para tomar decisiones	Honrado	Sereno
Capacidad de trabajo en equipo	Presentación y arreglo personal impecable	Servicial
	Previsor	Sonrisa franca y sincera
		Tacto para tratar al cliente
		Tolerante

(Se incluyen algunas aptitudes necesarias)

**Min
cetur**

Ministerio de Comercio
Exterior y Turismo

**EL PERU
AVANZA**