



GUÍA PARA UN
HOTEL DE DOS
ESTRELLAS A
NIVEL DE PLANTA
FÍSICA Y CALIDAD
DEL SERVICIO

Honduras 2006

MANUAL DE HOTELES DE DOS ESTRELLAS





GUÍA PARA UN HOTEL DE DOS ESTRELLAS A NIVEL DE PLANTA FÍSICA Y CALIDAD DEL SERVICIO

HONDURAS 2006





I PARTE

REQUISITOS TÉCNICOS A NIVEL DE PLANTA FÍSICA





1. HABITACIONES

Se exige un 10% del total de las habitaciones para no fumadores

Se exige un 10% del total de las habitaciones para personas con limitaciones físicas

1.1. HABITACION SENCILLA

CARACTERISTICAS

Máximo un 50% del total de las habitaciones

Áreas iguales a habitación doble

INSTALACIONES

Igual a habitación doble

MOBILIARIO Y EQUIPO

Igual a habitación doble, cantidades unitarias

1.2 HABITACIÓN DOBLE

CARACTERÍSTICAS

ÁREA DE LA HABITACIÓN

Ancho Mínimo: 3.15m

Altura mínima: 2.50m

Largo Mínimo: 6,25 m

Área mínima: 20 m²

BAÑO PRIVADO

Ancho Mínimo: 1.35 m

Área Mínima: 4.0 m²

Largo Mínimo: 2.2 0 m

CLOSET:

Mínimo: 1.2 * 0.6 * 2.5 m
Con valijero

Percha





Estantería y zapatera

Closet con puertas

ILUMINACION Y VENTILACIÓN

10% del área de habitación para iluminación y ventilación natural.

Lámpara de cielo

Control de Iluminación y ventilación adecuadas

Control para el aire acondicionado

Sistema de aire acondicionado de bajo ruido

Ventilador o aire acondicionado individual

CARACTERÍSTICAS DEL BAÑO

Piezas sanitarias con acabado porcelana

Agua caliente

Extractor de aire opcional en baño

Iluminación, artificial

Enchape de cerámica o equivalente en ducha (altura mínima de 1.6m)

Iluminación artificial en el ingreso

MOBILIARIO Y EQUIPO DE LA HABITACIÓN

Dos camas dobles o individuales

El colchón y las almohadas son de buena calidad

Las camas son cómodas y se observan en buen estado de mantenimiento

Dos mesas de noche

Dos sillas

Dos lámparas de mesa de noche

Escritorio

Portamaletas



GUIA DE HOTELES DE DOS ESTRELLAS



- Espejo de 0.5 * 1.20m.
- Los muebles se observan en buen estado de mantenimiento y son cómodos.
- Control de iluminación natural (Ej. cortina, persianas, etc., siendo todas sus piezas en buen estado de mantenimiento y limpieza)
- Almohadas , fundas, cobertores , protectores de colchón ,sábanas , colchas.
- Lãs sábanas estan libres de malos olores y sin manchas.
- Cenicero
- 2 basureros
- Radio AM y FM o sonido ambiente
- Mínimo dos revistas disponibles
- Jarra y vasos, para agua potable.
- Televisor de 20" con control a distancia
- Disponibilidad de canales que transmiten películas
- Teléfono con mensajes de voz
- Conexión para computadora
- Los acabados de las paredes de la habitación se encuentran en buen estado de mantenimiento y limpieza.

ACCESORIOS DEL BAÑO

- Espejo de 0.70 * 0.70m.
- Accesorios de baño (2 jaboneras, 2 pañeras, 1 porta-cepillo, 1 papelera)
- Cortina de baño
- Basurero
- Alfombra antideslizante
- Agua purificada



GUIA DE HOTELES DE DOS ESTRELLAS



- Dos toallas grandes
- Dos toallas de mano
- Tres jabones
- Dos rollos de papel higiénico
- "Amenities" : champú.

ACCESO A LA HABITACIÓN

- Pasador de seguridad
- Seguro en puerta principal.
- Identificación de habitación

INFORMACION BASICA DEL HOTEL

- Tarifas
- Facilidades
- Servicios disponibles
- Procedimientos de emergencia
- Información turística general del país
- Servicio de despertador
- Servicio de emergencia por medio de alarma
- Limpieza de dormitorio y servicio sanitario diario
- Cambio de ropa de cama y toallas diario
- Caja fuerte central

2. ÁRES PÚBLICAS

VESTIBULO

- 1 m2 por habitación
- Minimo 6.00 m².
- Ancho mínimo: 2..0 m
- El estado de mantenimiento y limpieza de las áreas públicas es adecuado





Los letreros de identificación en estas áreas son adecuados y acordes a la decoración general.

El mobiliario es congruente con el establecimiento en general.

Se dispone de máquinas de hielo localizados en un cuarto de huéspedes.

Se dispone de máquinas vendedoras automáticas de alimentos varios.

Los ceniceros y urnas de las áreas públicas se limpian con frecuencia.

RECEPCION

Mínimo 5 m² hasta 20 habitaciones, adicionar 1.75 m² cada 20 habitaciones

AREA DE ESPERA

6 m² mínimo hasta 10 habitaciones. Incrementar a 4 m² cada 10 habitaciones adicionales

30% del total del área para no fumadores mínimo 6.00 m²

BODEGA DE EQUIPAJE

6.0 m² mínimo

Área de conserjería después de 20 habitaciones: 6 m², además del área ocupada por recepción.

Iluminación y ventilación natural adecuadas

OTROS ASPECTOS EN EL ÁREA DE VESTÍBULO

Dos Luces de emergencia (1 en recepción y 1 en vestíbulo)

Iluminación artificial

Teléfono público cada 80 habitaciones o fracción

MOBILIARIO Y EQUIPO DE LA RECEPCIÓN

Extintor

Área para llaves

Primeros auxilios

Control de reservaciones

Llamado a recepcionista

Tarjetas de registro de huéspedes (manual o electrónico)





	Caja registradora	<input type="checkbox"/>
	Una lámpara ambiental cada 50 m2 de área de atención al público	<input type="checkbox"/>
	Caja fuerte	<input type="checkbox"/>
MUEBLE DE RECEPCION		
	Largo: 3 m hasta 20 habitaciones	<input type="checkbox"/>
	Adicionar 1 m cada 18 habitaciones o fracción	<input type="checkbox"/>
	Ancho: 0.50 m	<input type="checkbox"/>
	Altura 1.10m recomendado: mínimo 0.75m.	<input type="checkbox"/>
	Mostrador de 1 m de largo cada 50 habitaciones o fracción para atención de personas con limitaciones físicas.	<input type="checkbox"/>
SALA DE ESPERA		
	Sillones con espacio para 6 personas, mínimo, 1 espacio adicional cada 10 habitaciones.	<input type="checkbox"/>
	Lámpara para lectura y ambientales	<input type="checkbox"/>
	1 mesa de apoyo cada 10 habitaciones	<input type="checkbox"/>
	Obras de arte de artistas nacionales, mínimo 1 cada 60 m2 de área de atención al público o fracción	<input type="checkbox"/>
	1 reloj de pared o equivalente	<input type="checkbox"/>
	Arreglo floral o equivalente	<input type="checkbox"/>
	1 cenicero cada 6 espacios de fumado	<input type="checkbox"/>
ASPECTOS DE OPERACIÓN		
	Servicio de Recepción mínimo 10 horas	<input type="checkbox"/>
	Reservaciones y registro de huéspedes	<input type="checkbox"/>
	Recolección y guardado de llaves	<input type="checkbox"/>
	Recepción de mensajes	<input type="checkbox"/>
	Guardado de equipaje	<input type="checkbox"/>
	Información general y de atractivos turísticos	<input type="checkbox"/>
	Llamadas telefónicas locales	<input type="checkbox"/>
	Entrega de mensajes y paquetes	<input type="checkbox"/>
	Llamadas a la habitación.	<input type="checkbox"/>





- Información básica para casos de emergencia disponible en áreas públicas
- Disponibilidad para la consecución de información de otros servicios Turísticos
- Comunicación telefónica de habitaciones con la recepción
- Servicios de localización del huésped en el área interna del establecimiento
- Información en el área de recepción sobre eventos, actividades y horarios de atención del establecimiento
- Aseo tres veces al día del vestíbulo

2.1 CIRCULACIÓN INTERNA

CARACTERÍSTICAS

- 2,5m ancho mínimo de puerta de acceso al hotel
- Mínimo un 30% de las áreas del hotel deben cumplir con las facilidades requeridas para personas con limitaciones físicas
- Extintor y equipos contra incendios según requisitos de la oficina de Seguros
- Iluminación de emergencia en áreas de evacuación
- Circulación para personas con limitaciones físicas
- Rótulos de orientación de salidas, escaleras, extintores, salidas de emergencia, etc.,
- Basureros en el perímetro del Hotel

- Control de acceso a zona de habitaciones
- Aseo diario

2.2 CIRCULACIÓN EXTERNA

CARACTERÍSTICAS

- Estacionamiento de fácil acceso

- Accesos de servicios directos a sitios de recibo de mercadería
- Aceras públicas libres de todo impedimento de circulación
- Facilidades de circulación y acceso para personas con restricciones físicas

- Acceso a vestíbulo claramente identificado y protegido contra la lluvia
- Basureros cada 400 m² de estacionamiento o fracción
- Un basurero en el acceso principal
- Asiento para una persona cada 50 habitaciones. Mínimo 3 en el acceso.

- Limpieza diario
- Vigilancia de estacionamientos 24 horas
- Vigilancia diurna del acceso





3. SERVICIOS SANITARIOS PÚBLICOS

CARACTERISTICAS

Se dispondrán servicios sanitarios públicos como mínimo en los siguientes espacios:

- | | | | |
|----|--|--|--------------------------|
| a. | Vestíbulo / recepción: | Separados por sexo | <input type="checkbox"/> |
| | | Un servicio sanitario por sexo cada 30 habitaciones o fracción | <input type="checkbox"/> |
| | | Mínimo uno por sexo con las especificaciones y requerimientos para personas con limitaciones físicas | <input type="checkbox"/> |
| b. | Restaurantes, salas de reuniones y afines: | Un inodoro y un lavatorio por sexo por cada 30 sillas o fracción | <input type="checkbox"/> |
| | | Un mingitorio por cada 50 sillas o fracción | <input type="checkbox"/> |
| c. | Áreas recreativas y deportivas: | Un inodoro, un lavatorio y una ducha por sexo por cada 50 personas o fracción | <input type="checkbox"/> |
| | | Un mingitorio por cada 75 personas o Fracción | <input type="checkbox"/> |
| - | Se exige un servicio sanitario por sexo por ambiente | | <input type="checkbox"/> |
| - | Mínimo un 30% de las áreas del Hotel deben cumplir con las facilidades para personas con limitaciones. | | <input type="checkbox"/> |

Piezas sanitarias con acabados en porcelana:

Inodoro

Mingitorio

Lavatorio

Extractor de aire

Iluminación artificial

Enchape de cerámica o equivalente en ducha (altura máxima de 1.6m)

Cada servicio sanitario tendrá como mínimo:

2 basureros (aumentar 1 cada 3 inodoros)





- 1 jabonera por lavatorio
- Un espejo
- Ceniceros de acuerdo al espacio, si se permite el fumado
- Cada 2 inodoros: facilidades para secado de manos
- Aseo mínimo tres veces al día

4. ÁREA DE COCINA Y BODEGAS

4.1 PREPARACIÓN

CARACTERISTICAS

- El área de cocina, bodega y proveeduría será de un 60% del área servida de mesas
- El área de bodegas oscila alrededor del 60% del área de cocina
- El espacio deberá estar aislado del exterior evitando la entrada de insectos, polvo, etc.
- Cocina:
 - Entrada y salida de platos
 - Lavado y secado de vajilla
 - Guardado de vajilla de uso diario
 - Lavado de ollas y de utensilios de cocina
 - Lavado de alimentos
 - Espacios para la preparación pre y post cocimiento de los alimentos
 - Caloríficos
 - Baño maría
 - Parrilla o plancha
 - Freidores
 - Hornos convencionales y microondas
- Área de preparación de platos
 - Mantenimiento de alimentos y platos calientes
 - Mantenedores en frío (postres, salsas, lácteos, ensaladas, etc.)
 - Pastelería (si se requiere)
 - Preparación de bebidas
 - Preparación de bocadillos
 - Platos listos
 - Guardado de ollas y utensilios de cocina de uso
 - Basureros tapados (si es del caso clasificar la basura)



GUIA DE HOTELES DE DOS ESTRELLAS



- Suministro energético (por ejemplo sitio para cilindros de gas)
- Salida de alimentos y bebidas para otras áreas de consumo

- Otros de acuerdo al menú o especialidad (horno de barro /cocina de leña, sushi bar/ etc.)
- Bodegas:
- Latería
- Granos y alimentos a granel, condimentos
- Verduras, frutas, legumbres

- Cuarto frío: carnes rojas, carnes blancas, mariscos

- Alimentos frescos
- Bodega de lácteos
- Bodega de refrescos
- Área para cajas de refrescos vacías
- Área para vinos y licores

- Área para vajilla, cristalería, cubertería,

- Mantelería
- Área para artículos de aseo y servicio
- Otros:

- Acceso de carga
- Oficina para jefe de alimentos y bebidas (si aplica)
- Oficina para jefe de cocina (si aplica)
- Servicio sanitario para el personal para ambos sexos y lavabos
- Casilleros
- . Comedor, del personal
- Proveeduría
- otros

Además, cualquier otro de acuerdo al carácter, imagen y tema del establecimiento

OTRAS CARACTERÍSTICAS DE LA COCINA

- Iluminación capaz de permitir un área de trabajo confortable
- Ventilación artificial o natural
- Teléfono interno
- Puertas de comunicación con áreas de consumo dobles y de doble acción, libre de obstáculos para evitar choque de flujos
- Evacuación adecuada de aguas servidas, trampas de grasa, etc.
- Todas las instalaciones deben garantizar la higiene de las áreas de preparación
- Cocinero jefe graduado o equivalente
- Además, cualquier otro de acuerdo al carácter, imagen y tema del





establecimiento

5. CONSUMO EN ÁREAS ESPECIALIZADAS

CARACTERISTICAS

Las distintas áreas de consumo de alimentos (área de mesas) diseñadas para tal fin (restaurantes, cafeterías, etc.) tendrán un área mínima de 28 m² para 20 habitaciones o menos

La capacidad no debe ser inferior a 18 personas sentadas simultáneamente en conjunto en las distintas áreas de consumo, siendo el área de cada una de ellas mínimo de 14 m² con capacidad para 10 personas

Por cada habitación adicional agregar 1.4 m² a las áreas, y 1 asiento. Altura mínima de piso a cielo: 2.5 m

La superficie de ventanas para iluminación natural y ventilación no debe ser menor a 20% al área de consumo (4.8 m² para el área mínima de 24 m².

Sumar 0.24 m² por habitación adicional)

Comunicación directa con espacios de preparación de alimentos

Acceso directo desde áreas de circulación de huéspedes o desde vías Públicas
Ancho de puerta (libre):

- 1.00 m. para 50 habitaciones o 48 sillas o menos

- 1.25 m hasta 100 habitaciones o 98 sillas

- 1.50 m después de 100 habitaciones o 98 sillas

Deberá disponer de área de cajas y de saloneros

En caso de bares, el área de barra puede sustituir la capacidad de asientos descrita anteriormente

Bares y restaurantes en un solo espacio físico, deberá delimitarse y separarse cada ambiente

Deberá contar con jardines a razón de un 8% del área de consumo, no inferior a 2.00 m²

Acceso a teléfonos públicos a una distancia no mayor de 30.00 m.

1 servicio sanitario por sexo cada 40 sillas o menos

2 servicios sanitarios por sexo cada 80 sillas; agregar un servicio sanitario por sexo cada 30 sillas adicionales

Iluminación ambiental

Extintores de incendio mínimo 1 cada 24 m²_ aumentar 1 cada 30 m² de área o fracción

MOBILIARIO Y EQUIPO DE OPERACIÓN

1 silla o asiento por persona según capacidad, no inferior a 18

Accesorios decorativos alusivos a imagen y carácter del proyecto

Mantelería acorde a decoración, imagen y carácter del proyecto

Estación de servicio de saloneros para capacidades superiores





- a 24 personas (excepto bares)
- Cubertería y loza: 2 1/2 servicios completos, según capacidad del área
- Sonido ambiental opcional
- Caja registradora

- Un salonerero cada 35 sillas o fracción (mínimo 1)
- Menú separado por tipo de servicio y plato, indicando precio de cada plato y tiempo de preparación en casos especiales
- Instructivo e indicaciones de seguridad para clientes en lugar visible
- Manual de emergencias para los empleados
- Menú con precios visible en la entrada del estacionamiento

6. ÁREAS DE USO RECREATIVO U SOCIAL

CARACTERISTICAS

- Capacidad mínima prevista: 25% del número de camas, mínimo 24 m² para 40 camas o menos.
- Aumentar 1. 2 m² por persona adicional
- Si hay varias áreas recreativas, ninguna debe ser menor de 12 m²
- JARDINES: 30% del área de uso
- Iluminación y ventilación artificial
- Teléfono directo
- Sistema contra incendios
- Mobiliario y equipo necesarios para la adecuada realización de la actividad
- Operación y servicios adecuados de acuerdo al tipo de actividad.

- En todo caso, las áreas destinadas a recreación cultural no deben impactar (sonido, vibraciones, etc.) otras áreas de alojamiento, recreación pasiva, servicios públicos obligatorios y otros servicios.

7. ÁREA DEPORTIVA

CARACTERISTICAS

- Áreas con capacidad mínima de 20% del número de camas
- Área mínima: la destinada a 1 deporte de conjunto (fútbol, baloncesto, balonvolea, etc.)
- Cada 100 habitaciones deberá habilitarse 1 espacio para 1 deporte diferente.

- SERVICIOS SANITARIOS: según capacidad del área, mínimo 1 Servicio sanitario completo por sexo, incluyendo baño y vestidor

- JARDINES: 5% del área deportiva





- El mobiliario y equipo necesario para la práctica y disfrute del deporte
- Mantenimiento de las instalaciones
- Servicio de vigilancia diurno
- Abierto a los huéspedes mínimo 10 horas

8. ÁREAS COMERCIALES

CARACTERISTICAS

- Todo hotel deberá contar con un espacio para la venta de bienes Básicos
- Hoteles de menos de 20 habitaciones no requieren un espacio específico y podrá utilizar el espacio de recepción
- Hoteles de 20 habitaciones o más deberán contar con por 10 menos un espacio para el comercio de bienes, directamente o por medio de terceros, con acceso a la vía pública o desde el interior del hotel.
- Deberá prestar prioritariamente el servicio a los huéspedes.
- Área mínima para venta de bienes básicos (20 habitaciones o más): 10 m².
- Aumentar 0.5 m² por habitación después de 20 habitaciones.
- Hoteles de más de 50 habitaciones deberán contar por lo menos un espacio para el comercio de bienes especializados, directamente o por medio de terceros, con acceso desde las áreas públicas del hotel.
- Área mínima para venta de bienes especializados (50 habitaciones más): 25 m². Aumentar 0.75 m² por habitación después de 50 habitaciones.
- Los espacios para el comercio de bienes básicos pueden destinarse simultáneamente para el comercio de bienes especializados en hoteles de 60 habitaciones o menos.
- Por encima de 60 habitaciones habrá dos espacios para el comercio de bienes (básicos y /o especializados).
- Deberá aumentarse un espacio para la venta de bienes (básicos y especializados) cada 50 habitaciones o fracción.





- Espacios con áreas superiores a 60 m² deberán contar con por lo menos 1 servicios sanitario por sexo, según su capacidad.
- Áreas menores deberán estar ubicada a menos de 50 m de distancia de un núcleo de servicios sanitarios de acceso público.
- Para cualquier espacio de venta de bienes rige las siguientes indicaciones:
Ancho de puerta mínimo (abriendo hacia afuera):
- Hasta 15 m²: 0.90 m
- Hasta 40 m²: 1.00 m
- Más de 41 m²: 1.25 m
- Bodegas: independientes, 20% del área de venta, mínimo 4 m².
- Iluminación y ventilación naturales
- Área de ventanas: 15% del área de piso
- Iluminación artificial adecuada





II PARTE

REQUISITOS TÉCNICOS A NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO





Pregunta

1. Las tarifas fueron presentadas comenzando por las más altas
2. Tarifas de descuento o paquete especial fueron ofrecidos cuando el Analista mostró resistencia al precio ofrecido.
3. Agente de Reservas solicitó la forma correcta de deletrear el nombre/apellidos del Analista
4. Agente de Reservas solicitó el número de teléfono y dirección del Analista
5. Agente de Reservas solicitó forma de pago para garantizar la reservación
6. Agente de Reservas estableció la hora de registro o confirmó la hora de llegada del Analista
7. Las políticas de cancelación y depósitos fueron explicadas
8. Área de llegada estaba libre de basura, no desgastada o Dañada
9. Huésped fue recibido con un saludo, una sonrisa y contacto visual
10. Empleado se mostró amistoso, eficiente y animado
11. Empleado se abstuvo de colocar sus manos en los bolsillos, cruzar los brazos o mala postura
12. Agente de Recepción extendió una bienvenida cordial al hotel, con una sonrisa y contacto visual
13. Agente de Recepción solicitó el nombre del huésped
14. Se utilizó el nombre del huésped durante la interacción

15. El área de recepción estaba nítida, bien organizada y limpia
16. Agente de Recepción le deseó al huésped una estadía placentera
17. Siempre que hubo empleados presentes los Huéspedes fueron saludados de inmediato
18. Empleados dejaron de conversar entre ellos mientras



GUIA DE HOTELES DE DOS ESTRELLAS



- habían huéspedes presentes
19. De no haber personal presente en la entrada del hotel
había rótulos direccionales visibles hacia el área de recepción
20. Basura y materiales fueron removidos de la habitación
del huésped
21. Equipaje fue manejado con cuidado
22. Agente de Recepción sonrió y estableció contacto visual
con el huésped y saludo cordialmente
23. Agente de Recepción utilizó el nombre del huésped y le
preguntó si disfrutó su estadía
24. Factura estuvo legible y los cargos estaban claramente
detallados
25. Agente de Recepción se mantuvo atento al huésped
durante toda la interacción
26. La habitación tenía iluminación suficiente y estaba libre
de bombillos quemados
27. Salidas de emergencia estaban claramente identificadas
dentro de la habitación
28. Sábanas estaban libres de manchas o rotas
29. Basureros y ceniceros estaban limpios y vacíos
30. Sábanas manchadas y artículos de cortesía usados fueron
removidos y remplazados
31. Piso del baño estaba limpio, libre de manchas y de polvo
32. Dinero, joyas y otros artículos personales estaban en el lugar
que fueron dejados
33. Se realizó diariamente la limpieza y rearreglo diario de la
habitación
34. Cama estaba nítidamente arreglada
35. Todas las superficies estaban libres de polvo
36. Basureros estaban limpios y vacíos en la habitación y en el
baño
37. Pisos estaban limpios, libre de manchas y de polvo
38. Bañera y ducha estaban limpias y libre de polvo, basura,
manchas o pelos



GUIA DE HOTELES DE DOS ESTRELLAS



39. Inodoro estaba limpio y libre de polvo, manchas, basura o pelos
40. Los colores de las sábanas fueron consistentes y estaban en buenas condiciones libres de manchas o rotos
41. Todas las bombillas funcionaban apropiadamente
42. Teléfonos públicos funcionan apropiadamente
43. Teléfonos del hotel mostraban el número de teléfono y funcionaban apropiadamente
44. Ventanas y puertas estaban libres de huellas o borrosas
45. El interior del edificio tenía consistentemente la temperatura confortable y libre de olores
46. Rótulos direccionales en los pasillos eran precisos y adecuados
47. Rótulos estaban libres de marcas, bien iluminados y en buenas condiciones
48. Había suficiente iluminación en todas las áreas exteriores
49. Bombillas funcionaban apropiadamente
50. Ama de Llaves tocó a la puerta, se anunció y espero pacientemente antes de entrar a la habitación
51. Habitaciones de huéspedes y áreas públicas estaban libre de peligros

