



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

Honduras 2006

MANUAL DE HOTELES DE TRES ESTRELLAS

Instituto Hondureño de Turismo





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

HONDURAS 2006

Instituto Hondureño de Turismo





I PARTE

REQUISITOS TÉCNICOS A NIVEL DE PLANTA FÍSICA

1. HABITACIONES

Instituto Hondureño de Turismo





Se exige un 20% del total de las habitaciones para no fumadores

Se exige un 20% del total de habitaciones para las personas con limitaciones físicas

1.1 HABITACION SENCILLA

CARACTERÍSTICAS

Máximo un 50% del total de las habitaciones

Áreas iguales a habitación doble

MOBILIARIO Y EQUIPO

Igual a habitación doble cantidades unitarias

1.2 HABITACION DOBLE

CARACTERÍSTICAS

ÁREA DE LA HABITACIÓN

Ancho Mínimo: 3.50m.

Altura mínima: 2.50m

Largo Mínimo: 7.00m

Área mínima: 24 m²

BAÑO PRIVADO

Ancho Mínimo: 1.50 m.

Largo Mínimo: 2.2 m.

Área mínima: 4.5 m²





CLOSET

- Minimo: 1.3 * 0.7 * 2.5 m
- Con valijero
- Percha
- Estantería y zapatera
- Variedad de ganchos para el huésped (de madera, para prendas varias como por ejemplos trajes, pantalones y enaguas)
- Closet con puertas

ILUMINACION Y VENTILACIÓN

- 10% del área de habitación con iluminación y ventilación natural
- Las ventanas se pueden abrir para favorecer la ventilación de la habitación
- En caso de requerirse: aislamiento térmico o acondicionamiento ambiental
- Lámpara de cielo
- Ventilador o aire acondicionado individual o central El aire acondicionado no produce ruidos y estéticamente muestra un buen acabado.
- Iluminación y ventilación controlables
- Control de incendios y alarma

CARACTERÍSTICAS DEL BAÑO

- Piezas sanitarias con acabado en porcelana
- Agua caliente
- Extractor de aire
- Iluminación artificial

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





ACCESO

Iluminación artificial en el ingreso

MOBILIARIO Y EQUIPO DE LA HABITACIÓN

Dos camas dobles (1.42 m * 1.92m) o individuales (1.10m * 1.92m)

Dos mesas de noche

Dos sillas y una mesa

Dos lámparas de mesa de noche

Una lámpara de pie y una en cómoda

Escritorio o cómoda

Una mesa en la habitación para atender el Room Service.

Servicio de valijero

Espejo de 0.5 * 1.20 m

Control de iluminación natural (Ej. cortina, persiana, etc.)

Las cortinas se observan en buen estado de mantenimiento y limpieza.

Almohadas, fundas, cobertores, protectores de colchón, sábanas, colchas.

Las sábanas son de buena calidad

Las sábanas no muestran signos de deterioro alguno,.

Cenicero, 2 basureros, radio AM y FM o sonido ambiente.

Jarra y vasos para agua potable y hielo.

Directorio telefónico nacional

Televisor de 20" con cable

Reproductor de CD





- Teléfono
- Conexión para computadora
- Servicio de Mini Bar
- Los acabados de los pisos o recubrimientos de la habitación se observan en buen estado de mantenimiento y limpieza.
- La habitación se encuentra libre de malos olores
- La agarradera de la puerta principal se observa pulida
- Las llaves de la puerta principal abren sin ningún problema o en su defecto funcionan adecuadamente los sistemas electrónicos.
- Los marcos de la puerta principal se encuentran en buen estado de mantenimiento y limpieza.

BAÑO

- Dos espejos (0.70 * 0.90m Y 0.40 * 1.20m)
- Accesorios de baño (2 jaboneras, 2 pañeras, 1 porta-cepillero, 1 papelería)
- Basurero
- Alfombra antideslizante
- Agua purificada
- Dos toallas grandes
- Dos toallas de baño y una de pie
- Hay una bata de baño por huésped.
- 4 jabones
- 3 rollos de papel higiénico
- Secadora de pelo
- "Amenities": champú, acondicionador, gorras de baño, paño de zapatos.





ACCESO

- Pasador de seguridad
- Seguro y mirilla en puerta principal
- Número de habitación e identificación de núcleos

1.3 INFORMACION BASICA DEL HOTEL

- Tarifas
- Facilidades
- Servicios disponibles
- Procedimientos de emergencia
- Información turística general del país
- Mapas del país
- Información del establecimiento
- Servicio de despertador
- Servicio de emergencia por medio de alarma
- Limpieza de dormitorio y servicio sanitario diario
- Cambio de ropa blanca y toallas a diario
- Sustitución diaria de "amenities"
- Servicio de botones
- Servicios de alimentación y bebidas a la habitación 12 horas mínimo
- Caja fuerte en la habitación

1.4. JUNIOR SUITE

CARACTERISTICAS

- Espacios iguales a habitación dobles





- Área Mínima: 48 m²
- Dos unidades de baño privado con área mínima de 4.50 m² c/u
- Uno de los baños con tina
- Un armario con un mínimo de 2.00 m de largo
- Un bar con un área mínima 4.00 m²
- Área mínima del vestíbulo de la Junior Suite 4.00 m²
- Área exterior de uso exclusivo de la habitación con área mínima de 4.00 m²
- Área mínima de la sala de estar

MOBILIARIO Y EQUIPO DE LA JUNIOR SUITE

MOBILIARIO IGUAL AL DE HABITACION DOBLES

En la sala de estar:

- Dos lámparas pie o indirectas
- Tres lámparas de cielo con triple vía
- Espejo de 0.5 * 1.0 m
- Juego de sala (un sofá, dos sillones, mesa central, mesa lateral)
- 2 floreros
- 2 sillas adicionales
- Televisor
- Teléfono
- Medio baño
- 2 basureros
- Decoración acorde con diseño e imagen del establecimiento





SERVICIOS

- Servicios de alimentación y bebidas a la habitación 18 horas mínimo
- Gestión de algunos servicios complementarios por teléfono

2. ÁREAS PÚBLICAS

VESTIBULO

1. 3 m² por habitación
- Mínimo 9.00 m².
- Ancho mínimo: 2.5 m
- Los acabados de pisos en las áreas públicas se encuentran libres de manchas e impureza alguna
- Las paredes en dicha áreas se encuentran en buen estado de mantenimiento y limpieza.
- Los ceniceros y basureros están libres de suciedad.
- Las plantas disponibles se observan en buen estado de mantenimiento y saludables.
- Todas las ventanas o ventanales disponibles como las puertas de vidrio se encuentran en buen estado de mantenimiento y limpieza.

MUEBLE DE RECEPCION

- Mínimo 6 m² hasta 20 habitaciones
- Adicionar 2 m² cada 20 habitaciones

ATENCION AL PÚBLICO

- 1 m² cada 10 habitaciones para atención al público

AREA DE ESPERA:

- 9 m² mínimo hasta 10 habitaciones. Incrementar 5 m² cada 10 habitaciones adicionales 40% del total del .área para no fumadores mínimo 9.00m²

BODEGA DE EQUIPAJE:

- Comprende 8.0 m² mínimo

AREA DE CONSERJERIA





6 m2 cada 20 habitaciones además del área ocupada por recepción.

ACCESO

1.25 m ancho mínimo de la puerta de acceso

Incrementar 0,05 m por habitación adicional hasta un máximo exigido de 2.40 m.

ÁREAS VERDES

Área de jardín (interior o exterior) de acceso visual y físico desde el área de atención al público

SERVICIOS SANITARIOS PÚBLICOS

Contar con baterías de baño separadas por sexo

Iluminación y ventilación natural adecuadas

MOBILIARIO Y EQUIPO DE LA RECEPCIÓN

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

Extintor

Iluminación artificial adecuada

Teléfono público cada 40 habitaciones o fracción

Teléfono interno cada 40 habitaciones

Sonido ambiental

Sistema eléctrico de emergencia. en circulaciones, recepción y vestíbulo

Teléfono directo

Extintor

Área para llaves

Equipo de primeros auxilios

Control de reservaciones





Llamado a recepcionista

Tarjetas de registro de huéspedes

Caja registradora

Lámpara ambiental cada 40 m² de área de atención al público,
mínimo 2 unidades

Un carro porta maletas cada 50 habitaciones o fracción

MUEBLE DE RECEPCION:

Largo: 4 m hasta 20 habitaciones

Adicionar 1 m cada 15 habitaciones o fracción

Ancho: 0.5m

Altura 1.10m recomendado; mínimo 0.75m.

Mostrador de 1 m de largo. cada 40 habitaciones o fracción para
atención de personas con limitaciones físicas.

SALA DE ESPERA

Sillones con espacio para 6 personas mínimo, 1 espacio adicional
cada 10 habitaciones.

Lámpara para lectura y ambientales
1 mesa de apoyo cada 10 habitaciones

Obras de arte de artistas nacionales, mínimo 1 cada 50 m² de área de
atención al público

1 reloj de pared o equivalente

Arreglos florales o equivalente, 1 cada 45 m² de área de atención al público
1 cenicero cada 6 espacios de fumado.

ASPECTOS DE OPERACION

Servicio de recepción mínimo 10 horas





- Reservaciones y registro de huéspedes
- Recolección y guardado de llaves
- Recepción de mensajes
- Guardado de valijas
- Información general y de atractivos turísticos y contacto con operadores turísticos
- Llamadas telefónicas locales
- Entrega de mensajes y paquetes
- Llamadas a la habitación.
- 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
- Llamado por sonido interno o voceo por botones
- Línea telefónica internacional
- Cambio de moneda e información sobre tipos de cambio
- Servicio de fotocopiado y fax
- Servicio de Correo Electrónico
- Comunicación telefónica de los centros de venta y recreación con la recepción, entre sí y con habitaciones
- Servicio de despertador
- Servicio de información de horarios
- Aseo 3 veces al día mínimo, del vestíbulo





2.1. CIRCULACIÓN INTERNA

CARACTERISTICAS

- 2,5 m altura mínima de puerta de acceso
- Mínimo un 30% de las áreas del hotel deben cumplir con las facilidades para personas con limitaciones físicas.
- Circulaciones de acceso a habitaciones: ancho mínimo de 1.30m
- Acceso al área de habitaciones desde el área de atención al público
- Accesos a servicios públicos complementarios debe ser libre con dimensiones iguales a la de acceso a habitaciones
- Extintor y equipos contra incendios según requisitos de la aseguradora
- Iluminación de emergencia en áreas de evacuación.
- Máquina de hielo cada 30 habitaciones

MOBILIARIO Y EQUIPO

- Rótulos de orientación de salidas, escaleras, extintores, salidas de emergencia ,etc.,
- Basureros, perímetro del Hotel, si existen vestíbulos de acceso a núcleos de habitaciones, debe existir una sala de estar para cuatro personas
- Elementos decorativos
- Ceniceros en áreas de fumado
- Aseo diario

2.2 CIRCULACIÓN EXTERNA

CARACTERISTICAS

- Estacionamiento de fácil acceso
- Un espacio de estacionamiento cada 4 habitaciones o fracción
- Circulación de servicio independiente de la de huéspedes





- Un espacio de estacionamiento para taxi cada 75 habitaciones fracción mínimo dos.
- Un espacio de estacionamiento para buses y busetas cada 75 habitaciones, mínimo tres.
- 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 limitaciones físicas.
- Acceso a vestíbulo claramente identificado y protegido contra la lluvia.
- Iluminación de seguridad

MOBILIARIO Y EQUIPO

- Basureros cada 300 m² de estacionamiento o fracción.
- Dos basureros en el acceso principal
- Asiento para una persona cada 40 habitaciones. Mínimo 5 en el acceso.
- Jardines con un área equivalente al 10% del área de estacionamiento
- Elementos decorativos en concordancia con la imagen del hotel
- Señalización de tránsito
- Aseo diario
- Vigilancia de estacionamiento 24 horas
- Vigilancia permanente del acceso

3. SERVICIOS SANITARIOS PÚBLICOS

CARACTERISTICAS

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

Instituto Hondureño de Turismo





a. VESTÍBULO/RECEPCIÓN

Separados por sexo

Área mínima corresponde al área para un servicio sanitario para minusválidos.

Un servicio sanitario por sexo cada 30 habitaciones o fracción

Mínimo uno por sexo con las especificaciones
y requerimientos para personas con limitaciones físicas

b. RESTAURANTES, SALAS DE REUNIONES Y AFINES

Un inodoro y un lavatorio por sexo por cada 25 sillas o fracción

Un mingitorio por cada 40 sillas o fracción

c. ÁREAS RECREATIVAS Y DEPORTIVAS

Un inodoro, un lavatorio y una ducha por sexo por cada 40
personas o fracción

Un mingitorio por cada 60 personas o fracción

Se exige un servicio sanitario por sexo por ambiente
minimo un 30% de las áreas del Hotel deben cumplir con las
facilidades para personas con limitaciones físicas.

Piezas sanitarias con acabados en porcelana

1 inodoro

1 mingitorio (s .s. hombres)

2 lavatorios

Extractor de aire

Iluminación artificial

Enchape de cerámica o equivalente en ducha (altura mínima
de 1.2 m)

Cada servicio sanitario tendrá como mínimo:





- 2 basureros (aumentar 1 cada 2 inodoros)
- 1 jabonera por lavatorio
- Un espejo de 1.00 m2 por lavatorio y uno de cuerpo
- Ceniceros de acuerdo al espacio, si se permite el fumado
- Cada 2 inodoros: facilidades para secado de manos

4. COMUNICACION

CARACTERISTICAS

- No se exige espacio adicional salvo el necesario para el equipamiento
- Comunicación nacional e internacional.
- Comunicación telefónica de los centros de venta y recreación con la recepción entre si y con habitaciones.
- Manuales de operación y servicio
- Servicio de correo electrónico

5. ÁREA DE COCINA Y BODEGAS

5.1. 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)
- 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 1 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





- Debe operar conforme a horarios
- Chef de cocina graduado o equivalente, con experiencia amplia en menú internacional
- ayudante de cocina con experiencia
- Además, cualquier otro de acuerdo al carácter, imagen y tema del establecimiento

6. 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 40m² para 20 habitaciones o menos (2.00 m² por habitación)
- La capacidad no debe ser inferior a 20 personas sentadas simultáneamente en conjunto en las distintas áreas de consumo, siendo en área de cada una de ellas de mínimo de 20 m² con capacidad de 20 personas.
- Habitaciones adicionales por encima de 20, aumentar:
- 0.30 m² para lobby bar
- 0.70 m² para restaurantes
- 0.30 m² para cafetería.
- 0.30 m² para bar
- El área total de las áreas de servicio no debe ser inferior al área mínima descrita anteriormente.
- Altura mínima de piso a cielo: 2.6 m
- La superficie de ventanas para iluminación natural y ventilación no debe ser menor a 20% al área de consumo.
- Comunicación directa con espacios de preparación de alimentos
- Acceso directo desde áreas de circulación de huéspedes o desde vías públicas
- Ancho de puerta
- 1.00 m. para 36 sillas o menos.
- 1.25 m hasta 60 sillas
- 1.50 m de 61 a 90 sillas
- 1.70 m después de 91 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 12% del área de consumo,
no inferior a 3.00 m²
- Acceso a teléfonos públicos a una distancia no mayor de 30.00 m
- 1 servicio sanitario por sexo cada 30 sillas o menos
- mínimo un servicio sanitario por sexo con facilidades para personas con
limitaciones físicas.
- Sala de espera con capacidad para una persona cada 20 en el área
de consumo mínimo 4 asientos
- Iluminación ambiental.
- Extintores de incendio mínimo 1 cada 24 m²; aumentar 1 cada 30 m²
de área o fracción
- Teléfonos internos de comunicación con la central y recepción
- Sonido ambiental
- Iluminación de emergencia en los accesos y 50% del área
- Sistema de protección contra robo
- Televisión o video

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 la decoración, imagen y carácter del proyecto
- Estación de servicio de saloneros para capacidades superiores a 20
personas (excepto bares)
- Cubertería y loza: 2 1/2 servicios completos, según capacidad del área
- , Caja registradora
 - Decoración de salón y en cada mesa
- Un salonero cada 25 sillas o fracción (mínimo 1), 50% bilingüe
- Menú ; independiente por tipo de servicio Y éstos separados por tipo de
plato, indicando precio de cada uno, principales ingredientes, tiempo de
preparación en casos especiales, bilingüe.
- Instructivo e indicaciones de seguridad para clientes en lugar visible
- Manual de emergencias para los empleados
 - Servicio de reservaciones
 - Calidad de menú muy alta





6.1 CONSUMO EN OTRAS AREAS

CARACTERISTICAS

Los espacios potenciales a ser utilizados para el consumo de alimentos y bebidas sin ser éste su uso principal (piscinas, terrazas, jardines, áreas recreativas, áreas deportivas. etc.) podrán adecuarse para este fin.

Si los espacios están al aire libre, deben contar con protección contra sol y lluvia, deben prever la exposición a corrientes fuertes de viento o a fuentes de calor (directo o reflejado) o brillo intenso.

Jardines: no menos del 20% del área de consumo potencial

Los espacios para el consumo en otras áreas contarán con:
Iluminación artificial

Servicios de agua potable (lavabos y bebederos), uno cada 100 personas servidas, ambos capaces de ser utilizados por personas con limitaciones físicas

Servicios sanitarios para ambos sexos, a distancia no mayor de 75 m del sitio más alejado.

No se permite el equipamiento en áreas públicas

Los espacios a utilizar deben contar con muebles que permitan el consumo de alimentos y bebidas cómodamente, tales como mesas, sillas, sillas reclinables, mesitas de apoyo, bancas, etc.

Servicio de alimentos y bebidas con menú básico 12 horas al día, desde sitios especializados de preparación.

Servicio en un término de tiempo no superior a 30 minutos desde la orden.

Servicio por mesero

Facturación para pago de cuenta, tarjeta de crédito o contado. Posibilidad de cargar a la cuenta de la habitación del huésped.





7. TRANSPORTES

7.1. TRANSPORTE INTERNO

CARACTERISTICAS

El establecimiento deberá contar con al menos un medio de transporte individual (bicicletas, motocicletas, caballos, etc.) para ofrecer en alquiler a sus huéspedes, directamente o a través de un tercero.

Deberá contarse con un espacio destinado exclusivamente al suministro de transporte especializado por tipo.

Bodegas o espacios equivalentes -para guardar, dar mantenimiento y reparación, o equivalente al equipo de transporte

Si el medio a utilizar es un ser vivo (ej: caballos) los espacios de cuidado de los mismos deben ser acordes con los requerimientos de los animales, que asegure su bienestar.

Los espacios deben evitar el impacto funcional y acústico sobre otras áreas de uso público.

Deberá disponerse de un vehículo o medio de transporte cada 15 habitaciones, con un mínimo de 6.

El equipo deberá estar en buen estado de funcionamiento. si se trata de animales, éstos deberán estar en perfecto estado de salud y adecuadamente alimentados.

Atendido por personal especializado

Deberán brindarse instrucciones claras y precisas de operación y manejo, cuidados especiales, etc., así como indicar los potenciales peligros.

Indicar claramente horarios, tiempos, costos

Programas de mantenimiento preventivo y correctivo para el equipo de transporte





7.1 EXTERNO COLECTIVO

CARACTERISTICAS

Deberá destinarse un espacio específico para el uso de la venta y suministro del servicio de transporte externo colectivo.

INSTALACIONES DEL ÁREA DE TRANSPORTE COLECTIVO

Extintor de incendios

Una luz de emergencia cada 16 m2 o fracción

Iluminación artificial

Teléfono interno de comunicación con recepción

Teléfono externo directo.

Control de clientes

Mostrador de atención

Sala de espera para 3 personas mínimo 1 asiento adicional cada 25

Habitaciones o 50 clientes potenciales

SERVICIOS SANITARIOS

En caso de encontrarse el área destinada a una distancia mayor de 30 m. de un servicio sanitario público deberá contar con un módulo por sexo

Reloj de pared o equivalente

Arreglo floral o equivalente y elementos decorativos

Reservaciones y control de clientes y servicios contratados

Información Turística general del país y particular de la zona

Infamación relativa a Ley de Tránsito, señales viales, carreteras (estado





- etc.), rutas, seguridad, etc.
- Información básica para casos de emergencia
- Especificación y garantía sobre el medio de transporte (estado, características, etc.)

8. ÁREAS DE USO RECREATIVO Y SOCIAL

CARACTERISTICAS

- Capacidad mínima prevista: 25% del número de camas, mínimo 24 m² para 40 camas o menos. Aumentar 1.2 m² por persona.
- 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. Servicio de reservación
- 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.

9. ÁREA DEPORTIVA

CARACTERISTICAS

- Áreas con capacidad mínima de 25% del número de camas. Area mínima para 25 personas.





Área mínima: la destinada a 1 deporte de conjunto (fútbol, baloncesto, balonvolea, etc.) y un deporte individual o de pareja, para cada 100 personas.

Cada 100 habitaciones adicionales o fracción, deberá habilitarse 1 espacio más para 1 deporte diferente.

Pista para ejercicios al aire libre y trote.

SERVICIOS SANITARIOS:

Según capacidad del área, mínimo 1 servicio Sanitario completo por sexo, incluyendo baño y vestidor

JARDINES: 10% del área deportiva

El mobiliario y equipo necesarios para la práctica y disfrute del deporte

Mantenimiento de las instalaciones

Servicio de vigilancia diurna y nocturna

Abierto a los huéspedes mínimo 12 horas

Instructor de deportes disponible servicio de reservaciones

10. 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 lo 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 con 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 o 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 llenos 1 servicio 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: 1.25m
- 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
- Equipo contra incendios
- Alarma contra robos
- Atención al público mínimo 10 horas diarias
- Atención de emergencia 24 horas (Bienes básicos)
- Instructivo para casos de emergencia en lugar visible
- Servicio de vigilancia
- Exhibición de precios de los bienes ofrecidos y sus características





II PARTE

REQUISITOS TÉCNICOS A NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO





Pregunta

1. Agente de Reservas preguntó al Analista si había sido huésped previo del hotel
2. Agente de Reservas preguntó por fechas, número de noches y tipo de acomodo
3. Agente de Reservas sugirió fechas alternas si las requeridas no estaban disponibles
4. Descripción de la habitación y facilidades del hotel se ofrecieron voluntariamente
5. Agente de Reservas demostró conocimiento y habilidad para manejar conversación
6. Las tarifas fueron presentadas comenzando por las más altas
7. Tarifas de descuento o paquete especial fueron ofrecidos cuando el Analista mostró resistencia al precio ofrecido.
8. La conversación estuvo libre de interrupciones y de ruidos
9. Agente de Reservas habló claramente
10. Agente de Reservas solicitó la forma correcta de deletrear el nombre/apellidos del Analista
11. Agente de Reservas solicitó el número de teléfono y dirección del Analista
12. Agente de Reservas facilitó y cerró la venta
13. Agente de Reservas solicitó forma de pago para garantizar la reservación
14. Agente de Reservas estableció la hora de registro o confirmó la hora de llegada del Analista
15. Agente de Reservas manejó hábilmente y demostró conocimiento en el manejo de pedidos del Analista
16. Agente de Reservas utilizó el nombre del Analista durante la





- conversación
17. Agente de Reservas cerró la venta
18. La información provista por el Analista fue confirmada incluyendo el tipo de habitación, tarifa y número de confirmación.
19. Agente de Reservas se mostró agradable, cortés y sin prisa durante la conversación
20. Agente de Reservas ofreció información sobre servicios de transporte local provisto por el hotel o direcciones para llegar al hotel
21. Las políticas de cancelación y depósitos fueron explicadas
22. Agente de Reservas le agradeció al Analista su llamada, ofreció comentarios placenteros y preguntó si necesitaba asistencia adicional antes de terminar la conversación
23. Área de llegada estaba libre de basura, no desgastada o dañada
24. Luego de que el vehículo se detuvo, un empleado se acercó en o antes de 30 segundos
25. Huésped fue recibido con un saludo, una sonrisa y contacto visual
26. Empleado se mostró amistoso, eficiente y animado
27. Empleado estaba bien arreglado y uniformado
28. Empleado mantuvo una postura física correcta y de prestancia hacia el servicio
29. Si aplica, transacción en efectivo se realizó sin ningún error
30. Empleado se abstuvo de colocar sus manos en los bolsillos, cruzar los brazos o mala postura
31. El huésped es atendido o saludado en 30 segundos o menos al llegar a recepción, a menos que hubiese una fila de huéspedes
32. Período de espera fue de 5 minutos o menos
33. Agente de Recepción extendió una bienvenida cordial al hotel, con una sonrisa y contacto visual





- 34. Agente de Recepción solicitó el nombre del huésped
- 35. Se utilizó el nombre del huésped durante la interacción
- 36. El área de recepción estaba nítida, bien organizada y limpia
- 37. Se confirmó el tipo y ubicación de la habitación, tarifas y fechas
- 38. Agente de Recepción mantuvo contacto visual durante de la
- 39. Interacción
- 40. Agente de Recepción describió las facilidades del hotel, servicios
y proveyó información relacionada a alimentos y bebidas
- 41. Agente de Recepción ofreció direcciones de cómo llegar a la habitación,
si no hubo escolta a la misma
- 42. Agente de Recepción le deseó al huésped una estadía placentera
- 43. Si no hubo escolta, el equipaje fue entregado en o antes de 10 minutos
luego de haber realizado el registro
- 44. Siempre que hubo empleados presentes los Huéspedes fueron
saludados de inmediato
- 45. Empleados dejaron de conversar entre ellos mientras habían
huéspedes presentes
- 46. El personal respondió con rapidez y correctamente a las preguntas y
solicitudes del huésped
- 47. El Analista recibió saludos amistosos con contacto visual y sonrisas
en las áreas públicas
- 48. Empleados estaban bien arreglados y uniformados
- 49. Personal de Servicios al Huésped demostró conocimiento, estaba
organizado y anticipó las necesidades del huésped
- 50. Personal de Servicios al Huésped promovió los servicios del hotel,
A&B y otras facilidades
- 51. Personal de Servicios al Huésped se mostró agradable, cortés y sin
prisa durante la interacción





52. Personal de Servicios al Huésped le agradeció su pedido, ofreció comentarios placenteros y preguntó si necesitaba asistencia adicional antes de terminar la conversación
53. Cualquier información presentada por escrito fue legible, profesional y en papel de buena calidad
54. El pedido fue manejado por la primera persona contactada
55. Fue puesto en espera por 30 segundos o menos
56. Personal de Servicios al Huésped completó prontamente el pedido según acordado
57. Un empleado de Servicios al Huésped estuvo disponible en todo momento
58. Empleados se abstuvieron de conversar entre ellos cuando en presencia de los huéspedes
59. Empleados se abstuvieron de comer, beber, fumar o masticar goma de mascar frente a los huéspedes
60. Empleado se abstuvo de poner las manos en los bolsillos, brazos cruzados o mala postura
61. Instrucciones para marcar el teléfono eran precisas, entendibles y estaban ubicadas cerca del teléfono
62. Números de teléfono del hotel/departamentos estaban correctos y legibles
63. Si aplica, la luz que indica que se tiene un mensaje funcionó correctamente
64. Operadores comunicaron que la llamada sería transferida a otra extensión
65. Operadores verificaron el nombre del huésped antes de contactar una habitación cuando solo se ofreció el número de habitación
66. El Operador se abstuvo de dar el número de la habitación y el nombre del huésped a la persona que llamó aún cuando fueron





- solicitados
67. El Operador o el registro de mensaje de voz contestó la llamada dentro de los primeros 30 segundos.
68. Si aplica, el Operador se ofreció a tomar el mensaje y lo repitió detalladamente y con precisión
69. Si la llamada de despertar fue un mensaje grabado, éste estuvo claro
70. Saludo fue claro y audible
71. Huésped fue llamado por su nombre
72. Basura y materiales fueron removidos de la habitación del huésped
73. Botones / Maletero fue cordial en su saludo y confirmó el número de la habitación
74. Equipaje fue mantenido en un lugar seguro
75. La cantidad de empleados en el área de recepción iba de acuerdo con la demanda de servicios, la espera fue de 5 minutos o menos
76. El huésped es atendido o saludado en 30 segundos o menos al llegar a recepción, a menos que hubiese una fila de huéspedes
77. Agente de Recepción utilizó el nombre del huésped y le preguntó si disfrutó su estadía
78. Factura estuvo legible y los cargos estaban claramente detallados
79. Todos los cargos estuvieron correctos, a menos que hayan sido recientes
80. El Agente de Recepción demostró conocimiento al contestar preguntas acerca de los cargos
81. Patio de la parte de atrás de la habitación estaba libre de polvo y los muebles estaban nítidamente arreglados y sin desgaste
82. Ruido proveniente de otras habitaciones y corredores fue mínimo
83. La caja de seguridad de la habitación estaba en buenas condiciones
84. Caja de seguridad de la habitación funcionó adecuadamente





85. Mostradores de la cocina y estantes estaban libres de comida o sucios
86. Había un buen inventario de cristalería, vajilla y cubiertos
87. Gabinetes y gavetas estaban libres de desperdicios y migajas
88. Cristalería / Vajilla / Cubiertos estaban libre de sucio y manchas y estaban en buenas condiciones
89. Equipos eléctricos (nevera, estufa y otros) funcionaban adecuadamente
90. Cocina estaba iluminada adecuadamente de forma que se pudieran realizar las tareas pertinentes en la misma
91. Si aplica, la iluminación estaba a un nivel bajo y con las cortinas cerradas
92. Cama estaba nítidamente arreglada, almohadas y artículos de cortesía /Tarjeta (si se provee) bien presentados
93. Sábanas estaban libres de manchas o rotas
94. Basureros y ceniceros estaban limpios y vacíos
95. Bañera, ducha, lavamanos, tocador e inodoro fueron refrescados
96. Piso del baño estaba limpio, libre de manchas y de polvo
97. Dinero, joyas y otros artículos personales estaban en el lugar que fueron dejados
98. Se realizó diariamente la limpieza y rearreglo diario de la habitación
99. Rearreglo Diario de la habitación fue completado a las 4:00 pm
100. Cama estaba nítidamente arreglada
101. Dinero, joyas y otros artículos personales estaban en el lugar que fueron dejados
102. Bañera y ducha estaban limpias y libre de polvo, basura, manchas o pelos
103. Inodoro estaba limpio y libre de polvo, manchas, basura o pelos





104. Se reabastecieron las sábanas de acuerdo a la cantidad original
105. Los colores de las sábanas fueron consistentes y estaban en buenas condiciones libres de manchas o rotos
106. Artículos de cortesía fueron reabastecidos a su cantidad original
107. Artículos de servicio a la habitación fueron removidos
108. El área del patio o del balcón estaba limpia
109. Ventanas y puertas del balcón estaban limpias y cerraban con seguridad
110. Hielera estaba vacía y limpia
111. Cafetera estaba lista para ponerla a funcionar, limpia y reabastecida
112. Áreas de Botones, Servicio al Huésped y Recepción estaban bien mantenidas, en buenas condiciones y organizadas
113. Área del vestíbulo y salas de reunión estaban libres de polvo y en buenas condiciones
114. Teléfonos públicos funcionan apropiadamente
115. Teléfonos del hotel mostraban el número de teléfono y funcionaban apropiadamente
116. Todos los teléfonos y sus bases estaban libres de polvo y estaban organizados
117. Ventanas y puertas estaban libres de huellas o borrosas
118. Máquinas de hacer hielo y máquinas para vender productos funcionaban apropiadamente
119. Carritos de limpieza estaban limpios y bien organizados, sábanas y basura estaban ubicadas dentro de sus contenedores
120. Carritos de limpieza ubicados en pasillos dejaban libres las entradas y permitían el paso de los huéspedes
121. Vajilla / vasos y otros utensilios fueron removidos del pasillo en o antes de 8 horas





122. Teléfono fue contestado en 5 timbres o menos
123. Empleado solicitó detalles relevantes (día, hora, cantidad de personas, número de la habitación)
124. Empleado demostró conocimiento del estilo del restaurante y el menú
125. Se confirmó o preguntó al huésped la preferencia de asiento
126. Se le dio la bienvenida al huésped con una sonrisa y contacto visual
127. Se le agradeció al huésped por su orden de bebidas
128. Se presentó la carta de vinos y el menú
129. Bebidas fueron entregadas en 5 minutos o menos
130. Mesero preguntó al huésped si estaba listo para ordenar
131. Mesero hizo preguntas relevantes
132. Si se solicitó, el mesero recomendó vino apropiado con la orden del huésped
133. Mesero fue atento y cortés, agradeció al huésped luego de que la comida fuera ordenada
134. Plato principal fue preparado según descrito en el menú o por el mesero
135. Postre ofrecido o sugerido fue apropiadamente descrito o presentado
136. Se ofrecieron bebidas como acompañantes del postre
137. Si la cuenta fue cargada a la habitación del huésped, el total de la cuenta fue trasladada correctamente a la factura final
138. Personal se mantuvo atento para asistir al huésped mientras se marchaba de la mesa
139. Mesero recomendó aperitivos y acompañantes apropiados
140. Mesero fue atento y cortés durante el período de servicio
141. La totalidad de la orden fue servida a tiempo y de manera coordinada
142. La comida fue acompañada de los condimentos apropiados y





- estaban llenos
143. Estaban puestos los cubiertos apropiados para cada comida
144. Mesero le dio las gracias al huésped antes de retirarse de la habitación
145. Carrito/bandeja se removieron antes del próximo período de comida o según fue acordado
146. Presentación de la comida fue atractiva
147. La comida caliente se sirvió caliente y la comida fría se sirvió fría
148. La comida sabía y se veía fresca
149. Presentación y porciones eran apropiadas y consistentes
150. Comida se preparó según se ordenó
151. Condimentos estaban disponibles, frescos y apropiados a la orden
152. Bebidas ordenadas se sirvieron dentro de 5 minutos luego de tomar la orden
153. Bebidas fueron consistentes en apariencia y sabor
154. Adornos de las bebidas estaban frescos y fueron consistentes
155. Contenido de las bebidas estaba balanceado
156. Bebidas fueron servidas consistentemente en los vasos plásticos correctos
157. Vasos limpios fueron usados u ofrecidos en bebidas adicionales
158. Servilletas o portavasos fueron provistos con todas las bebidas
159. Servilletas limpias fueron provistas con las bebidas adicionales
160. Cuenta fue presentada con un bolígrafo
161. Si la cuenta se cargó a la habitación, la cuenta fue reflejada correctamente en la factura final
162. Comentarios cordiales fueron ofrecidos por el cantinero o el mesero a la salida del huésped





163. Buena seguridad estuvo presente en las áreas de acceso a la playa
164. Huésped fue saludado en o antes de un minuto
165. Se le dió la bienvenida al huésped con un sonrisa y contacto visual
166. Había suficientes artículos para la higiene en los baños o duchas
167. Extensión fue contestada en o antes del quinto timbre

