



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

Honduras 2006

MANUAL DE HOTELES DE CINCO ESTRELLAS





**GUÍA PARA UN HOTEL DE CINCO 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 25% 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

CARACTERÍSTICAS

La habitación se caracteriza por su elegancia y espaciosidad
Máximo un 40% del total de las habitaciones

Áreas iguales a habitación doble

MOBILIARIO Y EQUIPO

Igual a habitación doble, cantidades unitarias

1.2 HABITACION DOBLE

ÁREA DE LA HABITACIÓN

Ancho Mínimo: 3.50 m

Altura mínima: 2.60 m

Largo Mínimo: 8.50 m

Área mínima: 30.0 m²

ÁREA DEL BAÑO PRIVADO

Ancho Mínimo: 2.00 m.

Largo Mínimo: 2.2 m

Área mínima: 6.0 m²

ÁREA DEL CLOSET

Mínimo: 2.10 * 0.80* 2.6 m

Con maletero

Colgador





- Estantería y zapatera
- Closet con puertas
- Se facilitan pijamas y pantuflas al huésped

ILUMINACIÓN Y VENTILACIÓN

- 10% del área de habitación con iluminación y ventilación natural
- Aislamiento del ruido
- Aislamiento térmico o acondicionamiento ambiental
- Lámpara de cielo
- Aire acondicionado central silencioso, control individual
- Iluminación y ventilación controlables
- Control de intensidad de iluminación
- Control de incendios y alarma
- Equipo del baño
- Teléfono
- Parlantes del radio
- Piezas sanitarias con acabado en porcelana
- Bidet
- Ducha
- Masaje
- Tina
- Enchape de cerámica o equivalente en ducha
- Agua caliente





- Extractor de aire
- Iluminación artificial
- Ventilador
- Colgador de ropa
- Secadora de pelo
- Iluminación artificial en el ingreso

MOBILIARIO Y EQUIPO DE LA HABITACIÓN

- Decoración y ambiente de máximo confort e individualizada y acorde a imagen, carácter y categoría del establecimiento
- Los muebles de la habitación son de calidad y pueden ser de diseñador.
- Dos camas dobles 1. 42 m * 1.92 m. mínimo
- Se cumple con la cortesía en horas de la noche para cada habitación. (Cierran cortinas, encienden la luz, vacían la papelera, reemplazan toallas y dan otras cortesías)
- Dos mesas de noche (0.50 * 0.75 m)
- Dos sillas, dos sillones y una mesa
- Dos lámparas de mesa de noche
- Una lámpara de pie y una en cómoda
- Escritorio o cómoda
- Maletero
- Espejo de 0.50 * 1.50 m
- Espejo de cuerpo entero
- Control da iluminación natural (Ej. cortina, persiana, etc.)





- Almohadas, fundas, cobertores, protectores de colchón, sábanas, colchas, cenicero y 4 basureros.
- Jarra y vasos para agua. Agua electro pura y hielo.
- Directorio telefónico nacional
- Mini bar
- Obras de arte originales de artistas nacionales o internacionales.
- Televisor de 20" con cable
- Teléfono
- Sistema de luz para mensajes en el teléfono
- Radio AM/FM o sonido ambiente
- Conexión para computadora
- Reproductor de CD
- Sistema de DVD
- Servicio de Fax en la habitación
- Celulares para el huésped
- Se dispone de 4 revistas para el huésped

ACCESORIOS DEL BAÑO

- Dos espejos (0.70 * 1.00 m y 0.50 * 1.50 m)
- Accesorios de baño (2 jaboneras, 3 pañeras, 1 porta cepillo, 1 papelera)
- Basurero
- Alfombra antideslizante
- Agua purificada
- Dos toallas de cuerpo
- Dos toallas de cara





- Dos toallas de mano y dos de pie
- 6 jabones
- 3 rollos de papel higiénico
- “amenities”, lima, pasta de dientes, toallas refrescantes, juego
de costura, champú, acondicionador, cremas de mano serán de 4
onzas. Además se ofrecen gorras de baño, paño de zapatos, enjuague
bucal. Se facilitan batas y toallas afelpadas

ACCESO A LA HABITACIÓN

- Pasador de seguridad
- seguro y mirilla en puerta principal
- Número de habitación
- Identificación del núcleo

1.3 INFORMACION BASICA DEL HOTEL:

- Tarifas
- Facilidades
- Servicios disponibles
- Procedimientos de emergencia, etc.
- Información turística en general del país y la zona
- Servicio de despertador
- Servicio de emergencia por medio de alarma
- Servicio de alarma por teléfono y por circuito cerrado de TV.





- Canal informativo privado (circuito cerrado)
- Disponibilidad de periódicos nacionales de mayor circulación y algunos extranjeros de interés, así como de revistas.
- Limpieza de dormitorio y servicio sanitario diario
- Cambio de ropa blanca y toallas diario
- Sustitución diaria de "amenities"
- Servicio de botones a pedido
- Servicios de alimentación y bebidas a la habitación 12 horas mínimo
- Caja fuerte en la habitación
- Acceso restringido al piso

1.4 JUNIOR SUITE

CARACTERÍSTICAS

Espacios iguales a habitación dobles

- Área mínima: 70 m²
- Dos unidades de baño privado con área mínima de 6.00 m² c/u, área total no menor de 16 m²
- Un closet con un mínimo de 2.70 m² de largo
- Una sala de estar con un área mínima de 28.00 m²
- Un bar con un área mínima de 8.00 m²
- El vestíbulo de la Junior Suite tiene área mínima de 8.00 m²
- 12% del área de habitación con iluminación y ventilación natural

En la sala de estar:

- Parlantes de radio o equipo de sonido





- Tres lámparas de cielo con triple vía
- Televisor
- Teléfono
- Bar con nevera, Microondas, y fregadero
- Escritorio formal (0.75 * 1.30 m)
- Televisor
- 2 lámparas de pie o indirectas
- Espejo de 0.50 * 1.50 m
- 3 floreros
- Juego de sala (1 sillón de tres plazas, 3 de una plaza, mesa central (0.60 * 1.00 m),
- 2 mesas de apoyo)
- 2 Sillas adicionales
- 2 basureros
- Comedor de 6 sillas
- Basurero para el área de alimentación

MEDIO BAÑO

SERVICIOS

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

1.5 DETALLE DE LA SUITE





CARACTERÍSTICAS

Espacios iguales a junior suite y una habitación adicional,

especificaciones iguales a habitación doble

Cocineta

INSTALACIONES IGUALES A HABITACION JUNIOR SUITE

COCINETA:

Alacena

Horno Microondas

Refrigerador

Cocina y horno

Campana extractora de grasas y humo

Fregadero

Cocineta equipada con utensilios de cocina (vajilla, cubertería, ollas, etc.),

Mueble de trabajo y mueble para guardar los utensilios

1.6 MASTER SUITE

CARACTERÍSTICAS

Espacios iguales a Suite

Área mínima (total): 150 m

2 RECAMARA-ESTAR: Dos habitaciones:

Habitación principal:

Área mínima: 35 m²





	Largo mínimo: 8,5 m	<input type="checkbox"/>
	Ancho mínimo: 3,5 m	<input type="checkbox"/>
	Altura mínima: 2.6 m	<input type="checkbox"/>
	Habitación complementaria: Atea mínima: 30 m ²	<input type="checkbox"/>
	Largo mínimo: 8,5 m	<input type="checkbox"/>
	Ancho mínimo: 3,5 m	<input type="checkbox"/>
	Altura mínima: 2.6 m	<input type="checkbox"/>
BAÑO PRIVADO	Dos unidades con áreas mínimas de 6.00 m ² (baño de habitación principal)	<input type="checkbox"/>
	y 4.00 m ² baño complementario.	<input type="checkbox"/>
CLOSET	Habitación principal: Minimo: 2.20 m de largo	<input type="checkbox"/>
	Habitación complementaria: 1.6 *0.7 * ancho	<input type="checkbox"/>
OFICINA	Área mínima: 25 m ²	<input type="checkbox"/>
SALA DE ESTAR-COMEDOR	Área mínima 23.00 m ²	<input type="checkbox"/>
	Largo mínimo: 8,5 m	<input type="checkbox"/>
	Ancho mínimo: 3,5 m	<input type="checkbox"/>
BAR	Área mínima 6.00 m ²	<input type="checkbox"/>
VESTIBULO	Área mínima 6. 00 m ²	<input type="checkbox"/>
ILUMINACIÓN NATURAL	10% del área de habitación con iluminación y ventilación natural.	<input type="checkbox"/>





INSTALACIONES IGUALES A SUITE

- Teléfono en cada estancia
- Equipo de sonido con parlantes en cada estancia, de control independiente
- Televisor en cada habitación y en sala, parlantes en el servicio sanitario a control
- Aire acondicionado silencioso con control independiente para cada habitación, sala y oficina.
- Iluminación artificial en cada estancia y entrada con control de intensidad.
- Alarma contra robos, asalto, secuestro.
- Intercomunicador audiovisual
- Baños
- Secadora de pelo en cada servicio sanitario
- Habitación principal:
Dos lavatorios, bidet, tina y ducha.
- Aguas turbulentas
- Iluminación ambiental en cada estancia
- Decoración interior, acabados y objetos ornamentales acordes a la calidad del espacio.
- Mínimo 12 basureros
- 1 Pintura original de autor nacional en cada habitación mínimo, y 2 en la sala y comedor

RECAMARA-ESTAR

Habitación principal

- Cama matrimonial King Size
- Dos sillones con mesa de 0.7 * 0.7 m





Habitación complementaria

Dos camas dobles.

Dos sillones con mesa de 0.7 *0.7 m

BAÑO

Paños: 4 de cuerpo, 4 de cara, 2 de pie y 2 de mano por servicio sanitario

Amenities: (2 champú, 2 acondicionadores, lima de uñas, toallitas, peine, 3 pastillas de jabón, gorra de baño, toallas de zapatos, cepillo de ropa, enjuague bucal entre otros) por servicio sanitario.

SALA DE ESTAR

Juego de sala: 1 sillón de tres plazas, 1 sillón de dos plazas, 2 de una, mesa central (0.6 * 1.00 m), 2 mesas de apoyo, 2 sillas adicionales

Comedor de 6 sillas

Trinchante o equivalente para vajilla

1 escultura original de autor nacional en la sala comedor

OFICINA

Un escritorio (.mínimo 0.8*1.80 m) con un sillón ejecutivo

Tres sillones de atención

En general, la decoración debe ser acorde con los espacios, ambientación y mobiliario, de alta calidad y gusto.

Amenities, sustituidos diariamente

Servicio de secretariado y guardería disponible

Acceso restringido al área (por seguridad)





Servicio de alimentación y bebidas 24 horas

1.7. SUITE PRESIDENCIAL

CARACTERÍSTICAS

Espacios iguales a Master Suite

Aumentar todas las dimensiones en un 15%

Agregar una habitación y un servicio sanitario con las características del dormitorio y baño complementario indicado en Master Suite

AREA RECREATIVA:

Privada, área mínima de 25 m²

Sistema antisísmico capaz de resistir sismos de intensidad 7.7 escala Richter.

MOBILIARIO Y DECORACION IGUALES A MASTER SUITE

- Juego de Sala para 12 personas

- Comedor de 12 sillas

SERVICIOS ACORDES CON LA CALIDAD DEL ESPACIO, IGUALES A MASTER SUITE

Disponibilidad de guardaespaldas, traductores, encargados de protocolo, etc.

1.8 SUITE REAL

CARACTERÍSTICAS

Espacios iguales a SUITE Presidencial

Aumentar todas las dimensiones en un 15%

Agregar una habitación y un servicio sanitario con las características del dormitorio y baño complementario indicado en Suite Presidencial

Agregar otra oficina con las mismas características de la oficina





indicada en Suite Presidencial.

Sala y comedor con espacio suficiente para atender reuniones y banquetes de 30 personas

AREA RECREATIVA:

Privada área mínima de 30m²

Instalaciones iguales a suite presidencial

Sistema de seguridad con circuito cerrado de TV

Mobiliario y decoración iguales a suite presidencial

Juego de Sala para 30 personas

Comedor de 30 sillas

Servicios acordes con la calidad del espacio iguales a suite presidencial

2. ÁREAS PÚBLICAS

PORTICO

24 m² mínimo para 20 habitaciones o menos.

Incrementar 0.35 m² por habitación.

ACCESO

3.00 m ancho mínimo de puerta.

Pre-vestíbulo de acceso de 1.50 m²

por habitación mínimo 16 m²

VESTIBULO

1.50 m² por habitación

Mínimo 16.00 m²

Ancho minino: 4.0 m





MUEBLE DE RECEPCION

Mínimo 16 m² para 20 habitaciones o menos, adicionar 2 m² cada 10 habitaciones

ATENCION AL PÚBLICO

1 m² cada 10 habitaciones para atención al público

ÁREA DE ESPERA

16 m² mínimo hasta 10 habitaciones. Incrementar 6 m² cada 10 habitaciones adicionales.

70% del total del área para no fumadores, mínimo 16.00 m²

BODEGA DE EQUIPAJE

Comprende 10.0 m² mínimo

AREA DE CONSERJERIA

8 m² cada 20 habitaciones.

ESTACIONAMIENTO

Área de estancia para estacionamiento por valet de 6 m²

SERVICIOS SANITARIOSPUBLICOS

Contar con baterías de baño separada por sexo

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

Área: 1m² de jardín cada 8 m² de área de atención al público.

Iluminación y ventilación natural adecuadas.





MOBILIARIO Y EQUIPO DE LA RECEPCIÓN

- Extinguidor
- 2 Luces de emergencia (1 en recepción y 1 en vestíbulo)
- Iluminación artificial adecuada
- Teléfono público cada 40 habitaciones o fracción
- Teléfono interno cada 30 habitaciones
- Sonido ambiental y sonido interno para localización o equivalente
- Sistema eléctrico de emergencia al 100%
- Extinguidor área para llaves
- Equipo de primero auxilios
- Control de reservaciones
- Llamado a recepcionista
- Tarjetas de registro de huéspedes
- Caja registradora,
- Facturas timbradas
- 1 lámpara ambiental cada 30 m
- 1 de área de atención al público, mínimo 2 unidades
- Un carrito porta maletas cada 40 habitaciones o fracción

MUEBLE DE RECEPCION

- Largo: 4 11 hasta 20 habitaciones
- Adicionar cada 15 habitaciones o fracción
- Ancho: 0.5 m.
Altura 1.10 m. recomendado, Minimo 0.75 m.





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 8 personas

Mínimo 1 espacio adicional cada 10 habitaciones

Lámpara para lectura y ambientales

1 Sala de apoyo cada 10 habitaciones

Obras de arte de artistas nacionales, mínimo 1 cada 40 m. de área de atención al público o fracción.

1 reloj de pared o equivalente

Arreglos florales o equivalente, 1 cada 40 m. de área de atención al público

1 cenicero cada 6 espacios de fumado.

Decoración de máxima calidad acorde con imagen, carácter y categoría del establecimiento

ASPECTOS DE OPERACIÓN

Servicio de recepción 24 horas

Excelencia en los servicios en general

Reservaciones y registro de huéspedes

Recolección y guardado de llaves

Recepción de mensajes

Guardado de equipaje

Información general y de atractivos turísticos y contacto con operadores turísticos

Llamadas telefónicas locales e internacionales





- Guardado y entrega de mensajes y paquetes
- Paso de 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 por teléfono 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 recreación con la recepción (entre sí y con habitaciones)
- Servicio de estacionamiento con valet
- Servicio de botones
- Servicio de despertador
- Servicio de información de horarios
- Sistema de información meteorológica
- Servicios secretariales
- Manuales de operación y servicio
- Información turística del país y la zona





Aseo permanente, incluyendo ceniceros del vestíbulo

2.1 CIRCULACIÓN INTERNA

CARACTERÍSTICAS

2,5 m. altura mínima de puerta de acceso al hotel

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 1.50 m.

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 compañía aseguradora

Iluminación de emergencia en áreas de evacuación.

Máquina de hielo cada 20 habitaciones

Aislamiento acústico de habitaciones

Sistema de seguridad, antirrobo, secuestros, etc.

Control de acceso a zona de 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 habitaciones, debe existir una sala de estar para cuatro personas

Decoración de máxima calidad acorde a imagen, carácter y categoría del





- establecimiento.
- Ceniceros en áreas de fumado
- Aseo diario
- Servicio de vigilancia 24 horas

2.2 CIRCULACIÓN EXTERNA

CARACTERÍSTICAS

- Estacionamiento de fácil acceso
- 50% de los espacios de estacionamiento deben estar bajo techo
- Circulación de servicio independiente de la de huéspedes
- Un espacio de estacionamiento para taxi cada 50 habitaciones o fracción, mínimo cuatro.
- Un espacio de estacionamiento para buses y busetas cada 50 habitaciones mínimo seis.
- Accesos de servidos 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.
- Un área equivalente al 20% del área de estacionamiento debe destinarse a jardines, en concordancia con la imagen del proyecto.
- Iluminación de seguridad
- Iluminación nocturna completa
- Sistema de vigilancia de accesos por circuito cerrado de televisión

MOBILIARIO Y EQUIPO

- Basureros cada 200 m. de estacionamiento o fracción.





Dos basureros en el acceso principal

Asiento para una persona cada 35 habitaciones. Mínimo 6 en el acceso.

Elementos decorativos en concordancia con la imagen del proyecto

señalización de tránsito

JARDINES

Con un área equivalente al 15% del área de estacionamiento

Aseo diario

Vigilancia de estacionamientos y acceso 24 horas

Servicio de estacionamiento con valet

3. SERVICIOS SANITARIOS

CARACTERISTICAS

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

a. Vestíbulo/recepción:

Separados por sexo

Área mínima corresponde al área para un servicio sanitario

para minusválidos.

Un servicio sanitario por sexo cada 20 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 20 sillas o fracción

Un inodoro por cada 35 sillas o fracción

c. Áreas recreativas y deportivas:





- Un inodoro, un lavatorio y una ducha por sexo por cada 35 personas o fracción
- Un mingitorio por cada 55 personas o fracción
- Se exige un servicio sanitario por sexo por ambiente, con un área de descanso (sala) con capacidad mínima para cinco personas
- Mínimo un 30% de las áreas del Hotel deben cumplir con las facilidades para personas con limitaciones físicas.
- Piezas sanitarias con acabados porcelanizados: 1 inodoro
- 1 mingitorio (s.s. hombres)
- 2 lavatorios
- Extractor de aire
- Iluminación artificial
- Secadores de mano de aire
- Enchape de cerámica o equivalente en ducha
- Aire acondicionado o garantizar el confort climático
- 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
- Asientos con capacidad para cinco personas mínimo
- Cada 2 inodoros: facilidades para secado de manos
- Decoración acorde con la imagen del proyecto





- Aseo completo permanente.
- Servicio de toallas limpias permanente

4. INFORMACIÓN

CARACTERÍSTICAS

- Área mínima: 16 m². para hoteles de 30 habitaciones o menos. Aumentar 1.50 1112 cada 10 habitaciones adicionales.
- Iluminación y ventilación naturales
- Mostrador de atención de 4. 0 m. de largo mínimo para hoteles de 30 habitaciones o menos
- Capacidad de atención de 4 personas simultáneamente 5 en espera.
- Por lo menos 1 espacio previsto para atención de personas con limitaciones físicas.
- Acceso directo desde áreas públicas o desde áreas de recepción o vestíbulo.
- Circulación interna de huéspedes posibilidad de cierre.
- Deberá contar con un servicio sanitario por sexo en caso de encontrarse a distancias superiores a 40 m. en áreas internas.
- Si tiene acceso desde áreas públicas necesariamente deberá contar con un servicio sanitario por sexo.
- Diferenciar áreas de acceso público y de acceso restringido.
- Equipo necesario para la transmisión y transcripción y suministro de información .
- Sistema de luces de emergencia
- Lámparas de iluminación ambiental y de trabajo posibilidad para la utilización de medios audiovisuales
- Sistema contra incendio y contra robo y asalto
- Mostrador con posibilidad de lectura de documentos impresos en computadora
- Posibilidad de hacer anotaciones por parte del personal de atención o





- del cliente acorde con actividades
- Estanterías o equivalentes para el suministro de panfletos con información de empresas, servicios y atractivos turísticos
- Dos obras de arte o artesanías alusivas al tema mínimo
- Decoración alusiva, acorde con la imagen y excelencia del establecimiento
- Si existe caja registradora, deberá estar identificada
- Venta de dos periódicos de circulación nacional y uno local si aplica en la recepción del hotel.
- Operación mínimo 10 horas diarias
- Identificación clara de oportunidades y promociones, etc.
- Identificación clara de servicios gratuitos y servicios remunerados
- Atención en tres idiomas.
- Información escrita o en medios magnéticos en los principales idiomas del turismo que visita el área

5. Comunicación (Externa)

CARACTERÍSTICAS

- Área Mínima: 16 m². para 20 habitaciones o menos. Aumentar 1.2 m² cada 8 habitaciones.
- Ventilación e iluminación naturales adecuadas
- El equipo necesario para la operación y el servicio
- Mobiliario para la atención de cuatro personas simultáneamente y espera de otras cuatro.
- Decoración de acuerdo a la imagen del proyecto
- Comunicación nacional e internacional.
- Comunicación telefónica y vía fax de los centros de venta y recreación con la recepción, entre sí y con habitaciones.
- Servicio de comunicación vía telefónica, vía fax y vía modem, nacional





- e internacional.
- Servicio de mensajería y encomiendas en el ámbito nacional
- Servicio de "courier"
- Acceso a bases de datos públicas
- Correo-electrónico

6. ÁREA DE COCINAS Y BODEGAS

CARACTERÍSTICAS

- El área de cocina, el de bodega y el de 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, susbi 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
 - Mea para cajas de refrescos vacías
 - Mea para vinos y licores
 - Mea para vajilla, cristalería] cubertería, mantelería





- Mea 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 e 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.
- Pumas de comunicación con áreas de descanso dobles y de doble acción libre de obstáculos para evitar choque de flujos
- Evacuación adecuada de aguas servidas, trampa de grasa
- Todas las instalaciones deben garantizar la higiene de las áreas de preparación
- Debe operar conforme a horarios del hotel
- Chef de cocina graduado de institución internacional o equivalente, con experiencia amplia en menú internacional





Ayudante de cocina con experiencia

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

7. CONSUMO EN ÁREAS ESPECIALIZADAS

CARACTERÍSTICAS

Cada área de consumo de alimentos (área de mesas) diseñadas para tal fin (restaurantes, cafeterías, etc.) tendrá un área mínima de 70m² (3.50 m² por habitación)

La capacidad no debe ser inferior a 10 personas sentadas simultáneamente en conjunto en cada área de consumo

Habitaciones adicionales por encima de 20, aumentar:
0.70m² para lobby bar

1. 50m² para restaurantes

0.60m² para cafetería

0.70 m² para bar

Aumentar un asiento cada habitación adicional

El área total de las áreas de servicio no debe ser inferior al área mínima descrita anteriormente.

En caso de varios ambientes en un mismo espacio, el área se deberá aumentar en un 10%

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 basta 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 20% del área de consumo, no inferior a 9.00 m²
- Acceso a teléfonos públicos a una distancia no mayor de 30m
- 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
- De los distintos ambientes de consumo de alimentos, al menos la mitad deben ser temáticos o acordes con la imagen y carácter del proyecto.
- Iluminación ambiental.
- Extintores de incendio mínimo 1 cada 24 m²; aumentar 1 cada 30m² de área o fracción.
- Teléfonos internos de comunicación con la central y recepción
- Sonido ambiental
- Teléfonos de comunicación exterior
- Iluminación de emergencia al 100% del área
- Sistema de protección contra robo y asalto
- Televisión o video opcional
- Caja registradora





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 saloneos para capacidades superiores a 20 personas (excepto bares)
- Cubertería y loza: 2 1/2 servicios completos, según capacidad del área
- Obras de arte de artistas nacionales, 1 cada 20 asientos, mínimo 2
- Decoración de salón y en cada mesa.
- Mobiliario y decoración de gran calidad acordes con la imagen y carácter del proyecto
- Servicio y atención de alta calidad y excelencia, que incluya:
Un saloneo cada 10 sillas o fracción (mínimo 1), bilingües
- Menú de alta calidad internacional, 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.
- Servicio de platos especiales
- Instructivo e indicaciones de seguridad para clientes en lugar visible Manual de emergencias para los empleados
- Servicio de reservaciones

7.1. CONSUMO EN OTRAS ÁREAS

CARACTERÍSTICAS

- 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.





Se deberá disponer de áreas no especializadas, para el consumo de bebidas y alimentos, con una capacidad del 20% de la población potencial servida.

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: Con un área no menor al 50% 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 80 personas servidas, ambos capaces de ser utilizados por personas con limitaciones físicas

Servicios sanitarios para ambos sexos, a distancia no mayor de 60m del sitio más alejado.

No se permite el equipamiento en áreas públicas

Excelencia de mobiliario y decoración, acordes con la imagen y carácter del proyecto.

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 por lo menos del 80% del menú de las áreas especializadas.

Servicio 24 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.





8. TRANSPORTES

CARACTERÍSTICAS

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. Tratándose de equinos deberán estar libres de la fiebre equina.

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, almacenes, etc.

Programas de mantenimiento preventivo y correctivo para el equipo de transporte

8.1. TRANSPORTE EXTERNO INDIVIDUAL

Establecimientos de más de 20 habitaciones deberán ofrecer por, lo menos dos medios de transporte individual directamente o a través de terceros.





8.2. EXTERNO COLECTIVO

CARACTERISTICAS

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

Área mínima:

15 m² para 20 habitaciones o menos. Aumentar 1.0 m² cada 25 habitaciones o 50 personas servidas potencialmente.

_Mostrador de atención:

Mínimo 3 m., adicionar 1 m cada 4 m² de área

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 climático

Control de clientes

Mostrador de atención

Iluminación ambiental

Sala de espera para 4 personas mínimo, 1 asiento adicional cada 25

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
- Arreglos florales o equivalentes y elementos decorativos
- 2 Obras de arte de artistas nacionales, mínimo
- Reservaciones: control de clientes y servicios contratados
- Información Turística general del país y particular de la zona
- Información 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.)

9. ÁREAS DE USO RECREATIVO Y SOCIAL

CARACTERÍSTICAS

- Capacidad mínima prevista: 30% del número de camas, mínimo 30 m² para 40 camas o menos. Aumentar 1.4 m² por persona.
- Si hay varias áreas recreativas ninguna debe ser menor de 20 m²
- AREA DE PASO: Ancho mínimo de 1.70 m
- JARDINES: 35% del área de uso
- Iluminación y ventilación artificial.
- Teléfono directo e interno
- 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.

10. ÁREA DEPORTIVA

CARACTERÍSTICAS

Áreas con capacidad mínima de 35% del número de camas. Área mínima para 25 personas.

Área mínima: la destinada a 1 deporte de conjunto (fútbol, baloncesto, balonvolea, etc.) y dos deportes individuales o de pareja, para cada 100 personas. Ofrecer variedad de deportes.

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

Pista para ejercicios al aire libre y trote.

Gimnasio para práctica de deportes a cubierto y ejercicios (pesas, ejercicios mecánicos, aeróbicos y equivalentes)

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

JARDINES: 15% del área deportiva

Iluminación y ventilación adecuadas en áreas internas

Iluminación artificial adecuada (nocturna)

Teléfono

Equipo contra incendios

EL MOBILIARIO Y EQUIPO

Los necesarios para la práctica y disfrute del deporte

Mantenimiento de las instalaciones





- Servicio de vigilancia diurna y nocturna
- Abierto a los huéspedes 24 horas
- Instructor de deportes disponible
- Servicio de reservaciones

11. ÁREAS COMERCIALES

CARACTERÍSTICAS

- Todo hotel deberá contar con un espacio para la venta de bienes básicos.
- Hoteles de menos de 10 habitaciones no requieren en espacio específico y podrá utilizar el espacio de recepción.
- Hoteles de 10 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): 25m². 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 60m² deberán contar con por lo menos 1 servicios sanitario por sexo, según su capacidad. Áreas menores deberán estar ubicadas a menos de 50m 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: 0.90m

Hasta 40 m²: 1.00 m

Más de 41 m²: 1.25 m

Bodegas: independientes, 20% del área de venta, mínimo 4m².

iluminación y ventilación naturales

Área de ventanas: 15% del área de piso

Si el hotel cuenta con 3 o más espacios para el comercio de bienes, éstos deberán estar agrupados en un mismo área del establecimiento, no necesariamente con acceso común.

Iluminación artificial adecuada

Equipo contra incendios

Alarma contra robos

Sonido ambiental

Confort climático

Iluminación de emergencia al 50% del área, accesos, etc.

Excelencia del servicio.

Atención al público 24 horas diarias

Instructivo para casos de emergencia en lugar visible

Servicio de vigilancia permanente

Exhibición de precios de los bienes ofrecidos y sus características





II PARTE

REQUISITOS TÉCNICOS A NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO





Preguntas

1. Departamento de Reservas contestó el teléfono en 5 timbres o menos
2. Agente de Reservas saludó de forma clara y audible
3. La llamada fue puesta en espera por menos de 30 segundos
4. Agente de Reservas pidió permiso para poner la llamada en espera
5. Agente de Reservas ofreció asistencia de forma inmediata y dirigió la conversación
6. Agente de Reservas preguntó al Analista si había sido huésped previo del hotel
7. Agente de Reservas preguntó por fechas, número de noches y tipo de acomodación
8. Agente de Reservas sugirió fechas alternas si las requeridas no estaban disponibles
9. Descripción de la habitación y facilidades del hotel se ofrecieron voluntariamente
10. Agente de Reservas demostró conocimiento y habilidad para manejar conversación
11. Las tarifas fueron presentadas comenzando por las más altas
12. Tarifas de descuento o paquete especial fueron ofrecidos cuando el Analista mostró resistencia al precio ofrecido.
13. La conversación estuvo libre de interrupciones y de ruidos
14. Agente de Reservas habló claramente
15. Agente de Reservas solicitó la forma correcta de deletrear el nombre/apellidos del Analista
16. Agente de Reservas solicitó el número de teléfono y dirección del Analista
17. Agente de Reservas facilitó y cerró la venta
18. Agente de Reservas solicitó forma de pago para garantizar





- la reservación
19. Agente de Reservas estableció la hora de registro o confirmó la hora de llegada del Analista
20. Agente de Reservas manejó hábilmente y demostró conocimiento en el manejo de pedidos del Analista
21. Agente de Reservas utilizó el nombre del Analista durante la conversación
22. Agente de Reservas cerró la venta
23. La información provista por el Analista fue confirmada incluyendo el tipo de habitación, tarifa y número de confirmación.
24. Agente de Reservas se mostró agradable, cortés y sin prisa durante la conversación
25. Agente de Reservas ofreció información sobre servicios de transporte local provisto por el hotel o direcciones para llegar al hotel
26. Las políticas de cancelación y depósitos fueron explicadas
27. Agente de Reservas le agradeció al Analista su llamada, ofreció comentarios placenteros y preguntó si necesitaba asistencia adicional antes de terminar la conversación
28. Área de llegada estaba libre de basura, no desgastada o dañada
29. Luego de que el vehículo se detuvo, un empleado se acercó en o antes de 30 segundos
30. Huésped fue recibido con un saludo, una sonrisa y contacto visual
31. Empleado se mostró amistoso, eficiente y animado
32. Empleado estaba bien arreglado y uniformado
33. Empleado mantuvo una postura física correcta y de prestancia hacia el servicio
34. Instrucciones para recuperar el vehículo fueron provistas
35. Área de llegada de vehículos estaba despejada y sin congestión excesiva
36. Área de partida estaba libre de basura, no desgastada o dañada





- y claramente identificada
37. El reclamo del vehículo fue manejado de modo cortés y eficiente; estableció contacto visual con una sonrisa
38. El comprobante fue verificado y devuelto al huésped.
39. Si aplica, transacción en efectivo se realizó sin ningún error
40. El vehículo fue devuelto en 5 minutos o menos luego de haber sido reclamado
41. El vehículo fue devuelto con los asientos y el equipo en sus posiciones originales.
42. Empleado brindó un comentario de despedida a la salida del huésped
43. Empleado estaba bien arreglado y uniformado
44. Empleado se abstuvo de colocar sus manos en los bolsillos, cruzar los brazos o mala postura
45. Área de salida de vehículos estaba despejada y sin congestión excesiva
46. Área de salida de vehículos estaba despejada y sin congestión excesiva
47. El huésped es atendido o saludado en 30 segundos o menos al llegar a recepción, a menos que hubiese una fila de huéspedes
48. Período de espera fue de 5 minutos o menos
49. Agente de Recepción extendió una bienvenida cordial al hotel, con una sonrisa y contacto visual
50. Agentes de Recepción estaban bien arreglados y uniformados
51. Agente de Recepción solicitó el nombre del huésped
52. La reserva fue inmediatamente localizada
53. Se utilizó el nombre del huésped durante la interacción
54. El área de recepción estaba nítida, bien organizada y limpia
55. Durante la estadía del Analista hubo empleados disponibles en la recepción
56. Se confirmó el tipo y ubicación de la habitación, tarifas y fechas
57. Se completó el registro en 5 minutos o menos y el método de





- pago fue confirmado
58. Agente de Recepción mantuvo contacto visual durante de la Interacción
59. Procedimientos relevantes fueron explicados (llaves, salida expreso, mini bar y caja de seguridad)
60. Crédito fue autorizado o corroborado y luego devolvió la tarjeta de crédito y otras identificaciones sin tener que ser solicitadas por el Analista
61. Agente de Recepción describió las facilidades del hotel, servicios y proveyó información relacionada a alimentos y bebidas
62. Mensajes y paquetes recibidos previos a la llegada del huésped fueron entregados en el registro, si aplica
63. Agente de Recepción confirmó el procedimiento para el reclamo o entrega del equipaje y ofreció ayuda en el acomodo de huésped
64. Agente de Recepción ofreció direcciones de cómo llegar a la habitación, si no hubo escolta a la misma
65. Si el Botones es llamado por el Agente de Recepción, se le presentó al huésped
66. Agente de Recepción le deseó al huésped una estadía placentera
67. En caso de que la habitación no estuviese disponible se ofreció el uso de facilidades (A&B, facilidades para cambiarse)
68. La habitación estuvo disponible a la hora establecida de registro
69. Si se escoltó al huésped a la habitación, el Botones/Maletero estuvo inmediatamente disponible
70. Botones/Maletero utilizó el nombre del huésped durante el saludo
71. Botones/Maletero se mostró relajado y sin prisa, fue cortés y entusiasta al ofrecer el servicio y mantuvo una conversación placentera
72. Si no hubo escolta, el equipaje fue entregado en o antes de 10 minutos luego de haber realizado el registro
73. Botones/Maletero estaba bien arreglado y uniformado





74. Ofreció una explicación satisfactoria sobre los servicios/horas de operaciones ofrecidas por el hotel; estuvo dispuesto a contestar preguntas, si no se realizó en recepción
75. Si aplica, el Botones/Maletero señaló el área de máquinas tragamonedas y hielo
76. Si el huésped fue escoltado, el Botones/Maletero abrió la puerta y explicó el uso de la llave
77. Prendió luces y abrió cortinas
78. Mostró el modo de uso de controles de abanicos o aire acondicionado, mini bar, teléfono, televisión y otros.
79. Preguntó si había alguna pregunta.
80. Preguntó al huésped acerca de la preferencia de ubicación del equipaje en la habitación
81. Preguntó al huésped si la habitación es de su agrado
82. Botones/Maletero ofrece asistencia futura antes de retirarse
83. Botones/Maletero uso el nombre del huésped durante la interacción
84. Extendió las gracias por la propina y le deseó al huésped una estadía placentera
85. Presencia constante de Porteros en la entrada del hotel
86. Siempre que hubo empleados presentes los Huéspedes fueron saludados de inmediato
87. Empleados dejaron de conversar entre ellos mientras habían huéspedes presentes
88. El personal respondió con rapidez y correctamente a las preguntas y solicitudes del huésped
89. El Analista recibió saludos amistosos con contacto visual y sonrisas en las áreas públicas
90. Empleados estaban bien arreglados y uniformados
91. Empleados se abstuvieron de comer, beber, fumar o masticar goma de mascar frente a los huéspedes





92. De no haber personal presente en la entrada del hotel había rótulos direccionales visibles hacia el área de recepción
93. Personal de Servicios al Huésped estuvo visible y disponible todo el tiempo o durante las horas programadas
94. Huésped fue asistido inmediatamente o se le preguntó cortésmente si podía esperar
95. Huésped fue recibido con un saludo con contacto visual y una sonrisa
96. Personal de Servicios al Huésped estaba bien arreglado y uniformado
97. Personal de Servicios al Huésped se dirigió al huésped por su apellido, si lo conocía
98. Personal de Servicios al Huésped demostró conocimiento, estaba organizado y anticipó las necesidades del huésped
99. Personal de Servicios al Huésped promovió los servicios del hotel, A&B y otras facilidades
100. Personal de Servicios al Huésped se mostró agradable, cortés y sin prisa durante la interacción
101. Personal de Servicios al Huésped le agradeció su pedido, ofreció comentarios placenteros y preguntó si necesitaba asistencia adicional antes de terminar la conversación
102. La ayuda ofrecida para dirigirse a un lugar fue precisa y claramente detallada
103. Cualquier información presentada por escrito fue legible, profesional y en papel de buena calidad
104. Hubo mapas de la propiedad y del área disponible
105. Los paquetes, mensajes del huésped fueron discretamente manejados
106. La extensión de teléfono fue contestada en 5 timbres o menos
107. La extensión de teléfono fue contestada de forma consistente, saludo, departamento, nombre del empleado
108. Personal de Servicios al Huésped habló claramente
109. El pedido fue manejado por la primera persona contactada





110. Fue puesto en espera por 30 segundos o menos
111. Personal de Servicios al Huésped completó prontamente el pedido según acordado
112. Un empleado de Servicios al Huésped estuvo disponible en todo momento
113. Empleados se abstuvieron de conversar entre ellos cuando en presencia de los huéspedes
114. Empleados se abstuvieron de comer, beber, fumar o masticar goma de mascar frente a los huéspedes
115. Empleado se abstuvo de poner las manos en los bolsillos, brazos cruzados o mala postura
116. Instrucciones para marcar el teléfono eran precisas, entendibles y estaban ubicadas cerca del teléfono
117. Números de teléfono del hotel/departamentos estaban correctos y legibles
118. Llamadas a extensiones de los departamentos que no fueron contestadas fueron transferidas automáticamente a la operadora
119. El sistema de mensaje de voz funcionó adecuadamente
120. Si aplica, la luz que indica que se tiene un mensaje funcionó correctamente
121. Los teléfonos estaban convenientemente localizados y con cordones suficientemente largos
122. Conexión para Internet disponible, era de fácil acceso y funcionó apropiadamente
123. Instrucciones verbales o escritas para usar la conexión fueron precisas, fáciles de entender y ubicadas cerca del teléfono
124. Operadores internos respondieron en 5 timbres o menos siempre
125. Llamadas externas se contestaron en 5 timbres o menos, siempre
126. Los Operadores fueron consistentes en ofrecer un saludo





130. Operadores se comunicaron claramente, podían responder en inglés, fueron serviciales y amistosos
131. Operadores usaron el nombre del huésped consistentemente
132. Operadores nunca desconectaron la llamada antes que el huésped
133. Operadores pidieron permiso al huésped antes de poner la llamada en espera
134. Operadores se abstuvieron de poner la llamada del huésped en espera por más de 1 minuto
135. Operadores comunicaron que la llamada sería transferida a otra extensión
136. Operadores verificaron el nombre del huésped antes de contactar una habitación cuando solo se ofreció el número de habitación
137. 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
138. El Operador o el registro de mensaje de voz contestaron la llamada dentro de los primeros 30 segundos.
139. Si aplica, el Operador se ofreció a tomar el mensaje y lo repitió detalladamente y con precisión
140. El mensaje se entregó dentro de los primeros 30 minutos; el contenido estaba completo, preciso y legible
141. Al solicitar llamada para despertar el Operador repitió la hora, nombre del huésped y número de la habitación
142. Llamada para despertar se recibió dentro de un margen de 5 minutos de la hora señalada
143. Llamadas para despertar realizadas por un operador incluyeron un saludo y se estableció la hora del día
144. Si la llamada de despertar fue un mensaje grabado, éste estuvo claro
145. Extensión fue contestada en 5 timbres o menos
146. Extensión fue contestada con un saludo específico, se identificó el departamento y el empleado





147. Saludo fue claro y audible
148. Se confirmó el número de habitación y el pedido
149. El pedido fue manejado por el primer empleado contactado
150. Se estableció un tiempo estimado para responder al pedido
151. Servicio se ofreció en el tiempo prometido
152. Una tarjeta / nota / mensaje fue dejado si el huésped no estaba presente
153. Empleado de Ingeniería tocó a la puerta pacientemente y anunció su llegada antes de entrar en la habitación
154. Empleado de Ingeniería estaba bien arreglado y uniformado
155. Huésped fue llamado por su nombre
156. Empleado de Ingeniería completó el pedido satisfactoriamente
157. Basura y materiales fueron removidos de la habitación del huésped
158. Teléfono fue contestado en 5 timbres o menos
159. Botones / Maletero fue cordial en su saludo y confirmó el número de la habitación
160. Botones / Maletero llegó a la habitación en 10 minutos o menos o en el tiempo acordado
161. Botones / Maletero preguntó acerca de la estadía del huésped y uso el nombre del huésped
162. Equipaje fue manejado con cuidado
163. Se le preguntó al huésped si saldría inmediatamente
164. Si el equipaje fue almacenado éste fue identificado y se le entregó un recibo al huésped
165. Se determinó el tipo de transportación requerida por el huésped
166. Equipaje fue mantenido en un lugar seguro
167. Porteros fueron cordiales y atentos
168. Botones / Maleteros estaban bien arreglados y uniformados
169. Equipaje fue llevado hasta el medio de transportación





170. Botones / Maletero ofreció comentarios placenteros a la salida del huésped
171. 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
172. El huésped es atendido o saludado en 30 segundos o menos al llegar a recepción, a menos que hubiese una fila de huéspedes
173. Agente de Recepción sonrió y estableció contacto visual con el huésped y saludo cordialmente
174. Agente de Recepción solicitó el nombre del huésped
175. Agente de Recepción utilizó el nombre del huésped y le preguntó si disfrutó su estadía
176. Agente de Recepción estaba bien arreglado y uniformado
177. Factura estuvo legible y los cargos estaban claramente detallados
178. Agente de Recepción preguntó si habían cargos recientes o si faltaba alguno
179. Todos los cargos estuvieron correctos, a menos que hayan sido recientes
180. El Agente de Recepción demostró conocimiento al contestar preguntas acerca de los cargos
181. Modo de pago fue confirmado
182. La Salida se completó en 5 minutos o menos
183. Se ofreció asistencia futura y para realizar alguna reservación
184. Agente de Recepción se mantuvo atento al huésped durante toda la interacción
185. Agente de Recepción le agradeció al huésped por su estadía y lo invito a regresar
186. Se ofreció asistencia con el equipaje
187. Empleados se abstuvieron de comer, beber, fumar o masticar goma de mascar frente a los huéspedes
188. Empleado se abstuvo de poner las manos en los bolsillos, brazos





- cruzados o mala postura
189. La habitación tenía iluminación suficiente y estaba libre de bombillos quemados
190. Salidas de emergencia estaban claramente identificadas dentro de la habitación
191. Información de A&B fue precisa
192. La guía de programación de la televisión estaba actualizada
193. La alarma del reloj despertador estaba apagada
194. Bata de baño estaba sin manchas, desgastes u hoyos
195. Se proveyó una cantidad adecuada de ganchos incluyendo ganchos para pantalones y abrigos
196. Patio de la parte de atrás de la habitación estaba libre de polvo y los muebles estaban nítidamente arreglados y sin desgaste
197. Ruido proveniente de otras habitaciones y corredores fue mínimo
198. La caja de seguridad de la habitación estaba en buenas condiciones
199. Caja de seguridad de la habitación funcionó adecuadamente
200. Las instrucciones de la caja de seguridad de la habitación eran fáciles de entender y precisas, sin daños o manchadas
201. Mostradores de la cocina y estantes estaban libres de comida o sucios
202. Había un buen inventario de cristalería, vajilla y cubiertos
203. Gabinetes y gavetas estaban libres de desperdicios y migajas
204. Cristalería / Vajilla / Cubiertos estaban libre de sucio y manchas y estaban en buenas condiciones
205. Equipo eléctrico (nevera, estufa y otros) estaba libre de manchas, desperdicios o desgastados
206. Equipos eléctricos (nevera, estufa y otros) funcionaban adecuadamente
207. Cocina estaba libre de insectos
208. Pisos, paredes y techos estaban libres de manchas, grasa y telarañas
209. Cocina estaba iluminada adecuadamente de forma que se pudieran





- realizar las tareas pertinentes en la misma
210. Rearreglo vespertino se realizó rutinariamente
211. Si se debía solicitar el servicio, este se proveyó automáticamente en los siguientes días de la estadía
212. El servicio fue provisto en las horas establecidas o en un tiempo razonable de la tarde
213. Si aplica, la iluminación estaba a un nivel bajo y con las cortinas cerradas
214. Cama estaba nítidamente arreglada, almohadas y artículos de cortesía /Tarjeta (si se provee) bien presentados
215. Sábanas estaban libres de manchas o rotas
216. Basureros y ceniceros estaban limpios y vacíos
217. Sábanas manchadas y artículos de cortesía usados fueron removidos y remplazados
218. Bañera, ducha, lavamanos, tocador e inodoro fueron refrescados
219. Piso del baño estaba limpio, libre de manchas y de polvo
220. Televisión fue apagada; si se proveyó música el volumen estaba bajo
221. Dinero, joyas y otros artículos personales estaban en el lugar que fueron dejados
222. Se realizó diariamente la limpieza y rearreglo diario de la habitación
223. Rearreglo Diario de la habitación fue completado a las 4:00 p.m.
224. Cama estaba nítidamente arreglada
225. Rearreglo Diario de la cama tenía las sábanas limpias a menos que se haya especificado en una política ambiental
226. Se honró una opción ambiental cuando se solicitó
227. Todas las superficies estaban libres de polvo
228. Dinero, joyas y otros artículos personales estaban en el lugar que fueron dejados
229. Muebles y cortinas de la habitación fueron regresadas a su estado original





230. Libretas de notas, papel de carta, bolígrafo y otros fueron reabastecidos de acuerdo a la cantidad original
231. Bolsa de lavandería y hoja de pedido fueron reemplazadas
232. Basureros estaban limpios y vacíos en la habitación y en el baño
233. Ceniceros fueron cambiados y se reabastecieron los fósforos
234. Pisos estaban limpios, libre de manchas y de polvo
235. Bañera, ducha, lavamanos, tocador e inodoro estaban limpios y libres de polvo, manchas o basura
236. Bañera y ducha estaban limpias y libres de polvo, basura, manchas o pelos
237. Inodoro estaba limpio y libre de polvo, manchas, basura o pelos
238. Se reabastecieron las sábanas de acuerdo a la cantidad original
240. Los colores de las sábanas fueron consistentes y estaban en buenas condiciones libres de manchas o rotos
241. Artículos de cortesía fueron reabastecidos a su cantidad original
242. Papel de baño y pañuelo facial fueron reabastecidos
243. Artículos de tocador estaban organizados
244. Artículos de servicio a la habitación fueron removidos
245. El área del patio o del balcón estaba limpia
246. Ventanas y puertas del balcón estaban limpias y cerraban con seguridad
247. Todas las bombillas funcionaban apropiadamente
248. Hielera estaba vacía y limpia
249. Vasos fueron limpiados o repuestos
250. Cafetera estaba lista para ponerla a funcionar, limpia y reabastecida
251. Áreas de Botones, Servicio al Huésped y Recepción estaban bien mantenidas, en buenas condiciones y organizadas
252. Área del vestíbulo y salas de reunión estaban libres de polvo y en buenas condiciones





253. Iluminación estaba a un nivel apropiado
254. Mesas, credenzas y mostradores estaban libres de manchas y en buenas condiciones
255. Música estaba a un nivel apropiado
256. Teléfonos públicos funcionan apropiadamente
257. Teléfonos del hotel mostraban el número de teléfono y funcionaban apropiadamente
258. Todos los teléfonos y sus bases estaban libres de polvo y estaban organizados
259. Ventanas y puertas estaban libres de huellas o borrosas
260. Áreas en donde se colocan las máquinas estaban libres de polvo y en buenas condiciones
261. El interior del edificio tenía consistentemente la temperatura confortable y libre de olores
262. Rótulos direccionales en los pasillos eran precisos y adecuados
263. Material promocional del hotel estaba libres de manchas, en buenas condiciones y actualizados
264. El equipo estaba correctamente almacenado/guardado
265. Rótulos estaban libres de marcas, bien iluminados y en buenas condiciones
266. Habían suficientes y amplios rótulos para señalar direcciones
267. Había suficiente iluminación en todas las áreas exteriores
268. Bombillas funcionaban apropiadamente
269. Personal mantuvo contacto visual y sonrió a los huéspedes en pasillos
270. Carritos de limpieza estaban limpios y bien organizados, sábanas y basura estaban ubicadas dentro de sus contenedores
271. Carritos de limpieza ubicados en pasillos dejaban libres las entradas y permitían el paso de los huéspedes
272. Vajilla / vasos y otros utensilios fueron removidos del pasillo en o antes





- de 8 horas
273. Ama de Llaves tocó a la puerta, se anunció y espero pacientemente antes de entrar a la habitación
274. Personal estaba bien arreglado y uniformado
275. Personal del departamento de Ama de Llaves trabajaba en silencio, callados y sin obstruir las entradas de las habitaciones
276. Tarjetas de NO MOLESTAR fueron estrictamente respetadas
277. Departamento de Ama de Llaves contestó el teléfono en 5 timbres o menos
278. Departamento de Ama de Llaves contestó con un saludo específico identificando el departamento y el empleado
279. Saludo del Ama de Llaves fue claro y audible
280. Se confirmó la solicitud y el número de la habitación
281. Solicitud fue manejada por la primera persona contactada
282. Se estableció tiempo estimado para responder a la solicitud
283. Solicitud se honro rápidamente, los artículos fueron entregados en el tiempo prometido
284. Artículos suministrados funcionaban apropiadamente y estaban libres de daños
285. Ropa de lavandería fue entregada en el tiempo establecido
286. Limpieza y planchado fue de calidad profesional sin daños o con malos olores o químicos
287. Ropa fue entregada correctamente y con su factura totalizada
288. Habitaciones de huéspedes y áreas públicas estaban libre de peligros
289. Se siguieron las medidas de seguridad cuando se solicitaron llaves adicionales de la habitación
290. Lavandería y cuartos de almacén del Departamento de Ama de Llaves estaban cerrados cuando no se estaban usando
291. Carritos y equipo estaban asegurados y guardados fuera de la vista del público





292. Teléfono fue contestado en 5 timbres o menos
293. Se contestó el teléfono con un saludo consistente y el empleado dijo su nombre
294. Analista fue puesto en espera por 1 minuto o menos
295. Empleado solicitó detalles relevantes (día, hora, cantidad de personas, número de la habitación)
296. De no haber espacio disponible para la hora solicitada, amablemente se sugirió otra alternativa
297. Empleado demostró conocimiento del estilo del restaurante y el menú
298. Se utilizó el nombre del huésped durante la interacción.
299. Agente de Reservas confirmó todos los detalles apropiadamente
300. Agente de Reservas dio las gracias al huésped al terminar la conversación
301. Huésped fue saludado en 30 segundos o menos de su llegada a menos que haya una fila de huéspedes presente
302. Huésped fue recibido con una sonrisa y contacto visual
303. Personal estaba bien arreglado y uniformado
304. Reservación fue localizada con facilidad y se confirmaron todos los detalles de la reservación
305. Empleado utilizó el nombre del huésped
306. Se confirmó o preguntó al huésped la preferencia de asiento
307. Huésped es sentado en 10 minutos o menos de la hora reservada
308. Huésped fue escoltado a la mesa
309. Se ajustó el montaje de la mesa al número correcto de comensales antes de que el huésped fuera sentado o inmediatamente después que se sentó si no había reservación
310. Se proveyó asistencia para sentar al huésped
311. Se ofreció un saludo placentero luego de haber sido sentados
312. Mesero llegó a la mesa en 1 minuto o menos luego de estar sentados





313. Se le dio la bienvenida al huésped con una sonrisa y contacto visual
314. Mesero estaba bien arreglado y uniformado
315. Mesero preguntó por la orden de bebidas
316. Mesero demostró que conocía los tipos de bebidas y recomendó las mejores marcas
317. Se le agradeció al huésped por su orden de bebidas
318. Se presentó la carta de vinos y el menú
319. La carta de vinos estaba libre de manchas y en buenas condiciones
320. Menú presentado concordaba con el periodo de alimentos, estaba actualizado y libre de manchas y en buenas condiciones
321. Bebidas fueron servidas según ordenadas y sin ser subastadas
322. Bebidas fueron entregadas en 5 minutos o menos
323. Mesero preguntó al huésped si estaba listo para ordenar
324. Mesero conocía y sugirió platos especiales y/o las recomendaciones del chef
325. Artículos presentados en el menú estaban disponibles
326. Mesero demostró tener conocimiento acerca de los artículos del menú
327. Mesero hizo preguntas relevantes
328. Mesero recomendó aperitivos y acompañantes apropiados
329. Mesero demostró conocer la carta de vinos por botella y por copa
330. Si se solicitó, el mesero recomendó vino apropiado con la orden del huésped
331. Mesero fue atento y cortés, agradeció al huésped luego de que la comida fuera ordenada
332. Plato de aperitivo fue presentado como se ordenó y en el tiempo adecuado
333. Plato de aperitivo fue preparado según descrito en el menú o por el mesero





334. Mesero presentó, abrió y sirvió el vino correctamente
335. Platos, cubiertos y cristalería fueron removidos o remplazados según fue requerido
336. Plato principal fue colocado frente al huésped de forma correcta y en secuencia, sin preguntar
337. Plato principal fue servido en un tiempo apropiado y según ordenado
338. Plato principal fue preparado según descrito en el menú o por el mesero
339. Mesero monitoreó el progreso de la cena y fue atento a las necesidades del huésped
340. Durante la cena el mesero se cercioró de que las expectativas del huésped se estuviesen cumpliendo
341. Bebidas adicionales fueron ofrecidas y servidas rápidamente
342. Se llenaron los vasos de agua inmediatamente de que estos se vaciaran
343. Platos y cubiertos fueron removidos después de que el huésped terminó
344. Ceniceros fueron remplazados antes y después de cada plato de comida
345. Luego de servir el plato principal la mesa fue limpiada y ordenada
346. Las mesas cercanas fueron atendidas y limpiadas sin interrumpir a los otros comensales.
347. Personal fue discreto y organizado
348. Postre ofrecido o sugerido fue apropiadamente descrito o presentado
349. Se ofrecieron bebidas como acompañantes del postre
350. Postre fue presentado en el tiempo apropiado, como fue ordenado y con los acompañantes adecuados
351. Bebida fue presentada correctamente y a tiempo
352. Platos de postre fueron removidos, se completó el mantenimiento de la mesa





353. Se ofreció reabastecer las bebidas
354. Mesero preguntó si se necesitaba algo más
355. Cuenta fue presentada en 5 minutos o menos con un bolígrafo
356. Tanto el total como el detalle de la cuenta estaban correctos
357. Mesero recogió la cuenta y el pago en 5 minutos o menos y dio las gracias
358. Recibo o copia de la cuenta fue provisto automáticamente
359. Si la cuenta fue cargada a la habitación del huésped, el total de la cuenta fue trasladada correctamente a la factura final
360. Se utilizó el nombre del huésped al darle las gracias
361. Personal se mantuvo atento para asistir al huésped mientras se marchaba de la mesa
362. Se ofrecieron comentarios cordiales mientras el huésped partía (mesero / anfitrión)
363. Personal gerencial estuvo visible durante la cena
364. Bebidas fueron servidas consistentemente en vasos / copas correctas
365. Bebidas estaban adornadas
366. Bebidas fueron servidas a la temperatura correcta
367. Bebidas sabían apetecibles
368. Contenido de la bebida estuvo balanceado
370. Copas de vino servidas frescas y de buena calidad
371. Botella de vino seleccionada era de buena calidad
372. La comida caliente estaba caliente y la fría estaba fría
373. Los alimentos se veían frescos y tenían buen sabor (gusto)
374. Alimentos se prepararon de acuerdo a lo que se pidió en la orden
375. Aroma de la comida era agradable
376. Sabor y sazón eran agradable
377. Porciones de comida fueron consistentemente adecuadas
378. La presentación de la comida tenía una apariencia atractiva





379. Presentación y porción de los alimentos eran apropiados al precio establecido
380. Condimentos estaban disponibles, frescos y apropiados
381. Aderezos y salsas eran las adecuadas y tenían buen sabor
382. Huésped fue saludado en 30 segundos o menos de su llegada a menos que haya una fila de huéspedes presente
383. Huésped fue recibido con una sonrisa y contacto visual
384. Anfitrión estaba bien arreglado y uniformado
385. Se confirmó o preguntó al huésped la preferencia para sentarse
386. Huésped es sentado rápidamente o en la hora reservada
387. Si había fila, se dio un tiempo estimado en el que serían sentados, además le dejaron saber al huésped que sabían de su llegada
388. Se escoltó al huésped si aplica
389. Se ofreció un saludo amigable luego de haber sido sentados
390. Mesero presentó el menú con prontitud al huésped
391. Mesero llegó a la mesa en 1 minuto o menos luego de estar sentados
400. Se le dió la bienvenida al huésped con una sonrisa y contacto visual
401. Mesero estaba bien arreglado y uniformado
402. Mesero describió los especiales del día
403. Mesero preguntó por la orden de bebidas
404. Mesero demostró conocimiento de los tipos de bebidas y marcas
405. Bebidas fueron entregadas en 5 minutos o menos
406. Agua, pan y condimentos fueron presentados, si aplicaba
407. Mesero preguntó al huésped si estaba listo para ordenar
408. Mesero demostró conocimiento de las selecciones del menú y el buffet
409. Mesero recomendó aperitivos y acompañantes apropiados
410. Mesero fue atento y cortés durante el período de servicio
411. Plato principal fue colocado frente al huésped de forma correcta y en secuencia, sin preguntar





412. La totalidad de la orden fue servida a tiempo y de manera coordinada
413. Bebidas se reabastecieron con prontitud
414. Platos y cubiertos fueron removidos o reemplazados según se requirieron
415. Los condimentos se ofrecieron según solicitado y con prontitud
416. Mesero fue amable y atento durante el proceso del servicio
417. Mesero se aseguró de la satisfacción de la comida
418. Mesero preguntó con tacto, si necesitaba algo más
419. Cuenta fue presentada en 5 minutos o menos con un bolígrafo
420. La cuenta fue detallada y sumada sin omitir artículos
421. Mesero recogió el pago a la cuenta en los próximos 5 minutos y dio las gracias
422. Recibo o copia de la cuenta fue provisto automáticamente
423. Si la cuenta fue cargada a la habitación del huésped, el total de la cuenta fue trasladada correctamente a la factura del hotel
424. Se utilizó el nombre del huésped al darle las gracias
425. Se ofrecieron comentarios cordiales mientras el huésped partía (mesero / anfitrión)
426. Las comidas fueron preparadas según descripción del mesero o el menú
427. La comida caliente se sirvió caliente y la comida fría se sirvió fría
428. La comida sabía y se veía fresca
429. La comida fue preparada según se ordenó
430. El olor de la comida era atractivo
431. Sabor y sazón eran agradables
432. Condimentos estaban disponibles, frescos y apropiados
433. Porciones eran adecuadas y consistentes
434. Aderezos y salsas eran adecuadas y tenían buen sabor
435. Presentación de la comida era atractiva
436. La comida era de alta calidad





437. Durante el buffet, la presentación fue atendida y mantenida
438. Bebidas fueron servidas en vasos correctos y adornados
439. Bebidas correctamente preparadas, buen sabor y servidas a temperatura apropiada
440. Huésped fue saludado en 30 segundos o menos de su llegada a menos que haya una fila de huéspedes presente
441. Huésped fue recibido cordialmente, con una sonrisa y contacto visual
442. Anfitrión estaba bien arreglado y uniformado
443. Dar tiempo estimado en que será sentado y cuántos hay esperando
444. Se escoltó al huésped si aplica
445. Se ofreció un saludo agradable luego de haber sido sentados
446. Mesero llegó a la mesa en 1 minuto o menos luego de estar sentados
447. Mesas preparadas de acuerdo a la cantidad de personas
448. Huésped fue recibido cordialmente, con una sonrisa y contacto visual
449. Mesero estaba bien arreglado y uniformado
450. Mesero preguntó por la orden de bebidas
451. Mesero demostró conocimiento de los tipos de bebidas y marcas
452. Mesero describió el buffet e invitó a que se sirvieran
453. Mesero demostró conocimiento de las selecciones del buffet
454. Bebidas fueron entregadas en 5 minutos o menos
455. Mesero fue atento y dio seguimiento al progreso de la mesa
456. Los platos y cubiertos fueron removidos entre las diferentes
457. Cubiertos fueron reemplazos según se requerían
458. Mesero preguntó al huésped de su satisfacción durante la comida
459. Se le ofreció bebidas y se reabasteció el agua en un tiempo prudente
460. Bebidas servidas según ordenado y sin seguimiento
461. Bebidas de buena calidad y adornadas
461. Mesero preguntó con tacto si necesitaba algo más
462. Cuenta fue presentada en 5 minutos o menos con un bolígrafo





463. La cuenta fue detallada y sumada sin omitir artículos
463. Mesero recogió el pago a la cuenta en los próximos 5 minutos
464. Mesero le dio las gracias al huésped e hizo comentarios cordiales a su salida
465. Personal se mantuvo atento para asistir al huésped mientras se marchaba de la mesa
466. Cajero despidió al huésped con sonrisa y contacto visual
467. Cajero preguntó sobre su satisfacción
468. Recibo o copia de la cuenta fue provisto automáticamente
469. Si cajero estaba presente, se le entregó el cambio correcto al huésped
470. El área del cajero estaba bien provista y nítidamente organizada
471. Cajero estuvo sonreído y le dio las gracias
472. Si la cuenta fue cargada a la habitación del huésped, el total de la cuenta fue trasladada correctamente al folio del hotel
473. Se le dio las gracias por su nombre
474. La comida caliente se sirvió caliente y la comida fría se sirvió fría
475. La comida estuvo apropiadamente cubierta y protegida
476. Durante el buffet, la presentación fue atendida y mantenida
477. Las comidas no muy comunes, estaban identificadas
478. La comida fue acompañada de los condimentos apropiados y estaban llenos
479. Cocineros estaban bien arreglados y uniformados
450. Estaban puestos los cubiertos apropiados para cada comida
451. Los artículos previamente porcionados, tenían buena apariencia y había suficiente inventario
452. Había suficiente cantidad de platos, secos, libre de roturas, de manchas y desechos
453. Las órdenes solicitadas al cocinero, fueron servidas con prontitud





454. Huésped fue saludado en 30 segundos o menos de su llegada a menos que haya una fila de huéspedes presente
455. Huésped fue recibido cordialmente, con una sonrisa y contacto visual
456. Menú fue presentado y/o visiblemente desplegado
457. Mesero preguntó al huésped si estaba listo para ordenar
458. Mesero recomendó la especialidad de la casa en comidas y bebidas
459. Mesero se acomodó a los pedidos del huésped
460. Mesero hizo preguntas relevantes
461. La orden fue servida con prontitud y según requerida
462. La comida caliente se sirvió caliente y la comida fría se sirvió fría
463. La comida se presentó atractiva
464. La comida sabía y se veía fresca
465. Los artículos del menú listados estaban disponibles
466. Porciones era adecuadas y consistentes
467. Áreas y facilidades eran higiénicas y los productos estaban protegidos
468. La comida era manejada con utensilios o guantes plásticos
469. El mostrador estaba libre de derrames, manchas o desechos
470. El mesero le indicó el área de los condimentos
471. Los condimentos eran frescos y estaban llenos
472. El mesero le preguntó si necesitaba servicio adicional
473. La cuenta fue detallada y sumada sin omitir artículos
474. Cuenta fue presentada en 5 minutos o menos con un bolígrafo
475. Recibo o copia de la cuenta fue provisto automáticamente
476. El cajero le dio las gracias al huésped y lo despidió con agradecimiento
477. Se le devolvió el cambio correcto al huésped
478. Si la cuenta fue cargada a la habitación del huésped, el total de la cuenta fue trasladada correctamente a la factura del hotel
479. Se utilizó el nombre del huésped al darle las gracias
480. Huésped fue recibido cordialmente, con una sonrisa y contacto visual





481. Mesero llegó a la mesa en 1 minuto o menos luego de estar sentados
482. Personal estaba bien arreglado y uniformado
483. En las mesas y en el bar estaban desplegadas tarjetas y menús para artículos especiales
484. Mesero o bartender recomendaron bebidas de la casa y marcas conocidas
485. Mesero o bartender tenían conocimiento de las diferentes tipos de bebidas
486. Se ofreció al huésped entremeses de cortesía
487. Primera bebida fue servida a la mesa en o antes de los primeros 4 minutos y 2 minutos si es en el bar
488. Bebidas servidas correctamente al huésped, sin subastar
489. La segunda bebida fue ofrecida sin haber terminado la primera
490. Mesero o bartender se mantuvieron atentos a las necesidades del huésped
491. El personal se mantuvo presente y circulando en el área
492. Mesero o bartender dieron mantenimiento al bar y a las mesas
493. Ceniceros son cambiados/limpiados luego de dos colillas
494. Cristalería usada, se retira inmediatamente de las áreas
495. El mostrador del bar y las mesas se limpiaron luego que el huésped se retira
496. El comportamiento del personal no fue caótico o agitado
497. Cuenta fue presentada con un bolígrafo
498. La cuenta fue detallada y sumada sin omitir artículos
499. Bartender recogió el pago a la cuenta dentro de los próximos 5 minutos y le dio las gracias
500. Recibo o copia de la cuenta fue provisto automáticamente
501. Si la cuenta fue cargada a la habitación del huésped, el total de la cuenta fue trasladada correctamente a la factura final





502. Se le dio las gracias por su nombre
503. Si estaba anexo al salón comedor, los cargos fueron transferidos
504. Bartender/mesero le dio las gracias al huésped e hizo comentarios cordiales a su salida
505. Bebida consistente en sabor y apariencia
506. Bebida servida a temperatura apropiada
507. Adornos de bebida frescos y consistentes
508. Bebida tenía sabor agradable y apetecible
509. Contenido de la bebida balanceado
510. Se utilizó el envase de medir
511. La copa de vino era fresca y de buena calidad
512. Bebidas servidas consistentemente en la cristalería correcta
513. Se utilizó cristalería limpia para bebidas adicionales
514. Se proveyó con toda bebida servilleta y portavaso
515. Se proveyó servilletas limpias con las bebidas adicionales
516. Mesas consistentemente arregladas en el salón
517. Tarjetas y menús de mesa no estaban dañados o manchados
518. Cristalería estaba libre de manchas, astilladas o rotas
519. Se contestó la llamada dentro de los 5 timbres
520. Se contestó el teléfono de manera consistente en saludo y por su nombre
521. Se le puso en espera por menos de un minuto
522. El que tomó la orden fue amable, no impaciente o mecánico
523. Los artículos del menú estaban disponibles
524. El que tomó la orden tenía conocimiento de los artículos del menú y de su preparación
525. El que tomó la orden tenía conocimiento de botellas de vino y copas de vino
526. El que tomó la orden tenía conocimiento de artículos no disponibles y





- le ofreció alternativas
527. Se le recomendó la especialidad de la casa automáticamente (almuerzo/cena)
528. El que le tomó la orden sugirió aperitivos, bebidas o postres
529. El que tomó la orden hizo preguntas relevantes
530. El que tomó la orden habló claramente y utilizó oraciones completas
531. Se le repitió la orden al huésped
532. Se le dio un tiempo estimado de entrega
533. Se le dio las gracias al huésped por su orden
534. Se utilizó el nombre del huésped durante la conversación
535. La entrega en el desayuno de 20-30 minutos; almuerzo y cena 30 - 45 minutos
536. La orden se entregó en el tiempo que indicó el que le tomó la orden
537. Mesero tocó y se anunció al llegar
538. Mesero estaba bien arreglado y uniformado
539. Mesero saludó con sonrisa y con contacto visual
540. Se dirigió al huésped por su nombre
541. Mesero fue cordial, no silencioso o retraído
542. Mesero colocó el carrito/bandeja de acuerdo a la preferencia del huésped
543. Mesero sirvió la orden y removió las envolturas plásticas y las tapas de los platos
544. Mesero confirmó que la orden estuviera completa
545. Toda la orden estuvo completa y con los condimentos apropiados
546. Cubiertos y vajilla apropiados a lo ordenado
547. Mesero demostró sus habilidades al presentar, abrir y servir el vino
548. Mesero se ofreció a servir las bebidas
549. Mesero se ofreció para futuros servicios y presentó la cuenta profesionalmente





550. Mesero preguntó con tacto si necesitaba algo más
551. Cuenta fue presentada con un bolígrafo
552. La cuenta fue detallada y sumada sin omitir artículos
553. Se removieron todos los artículos innecesarios de la habitación
(tapas o coberturas de platos, etc.)
554. Mesero le dio las gracias al huésped antes de retirarse de la habitación
555. El huésped recibió información sobre como disponer de la bandeja/mesa
(ya sea por el mesero, por teléfono o por escrito)
556. Carrito/bandeja se removieron antes del próximo período de comida
o según fue acordado
557. Si firmó, el total de la cuenta sea trasladado correctamente a la
factura final
558. Presentación de la comida fue atractiva
559. La comida caliente se sirvió caliente y la comida fría se sirvió fría
560. La comida sabía y se veía fresca
561. Presentación y porciones eran apropiadas y consistentes
562. Comida se preparó según se ordenó
563. Condimentos estaban disponibles, frescos y apropiados a la orden
564. Porciones era adecuadas y consistentes
565. Bebidas servidas según ordenadas
566. Bebidas servidas a temperatura correcta
567. Bebidas preparadas correctamente, frescas y adornadas
568. Agua con hielo incluida con la orden
569. Los postres congelados fueron servidos de manera tal que no se
derritieran durante la cena
570. Empleados mantuvieron una presencia consistente, arreglando
los muebles y manteniendo el área limpia y ordenada en el área
de la piscina
571. Empleados ofrecieron asistencia para que el huésped se acomode,





- silla /toalla, si aplica
572. Si hay un quiosco, el empleado fue atento, servicial y siguió el procedimiento
573. Había un amplio equipo disponible de acuerdo al volumen de huéspedes
574. Si hubo actividades en grupo, el empleado fue entusiasta y motivó la participación de los huéspedes
575. Actividades se llevaron a cabo en el horario acordado (si el tiempo lo permite)
576. Canchas (tenis, baloncesto, volleyball, etc.) estaban libres de polvo, basura y libres de daños o desgaste
577. Bombillas funcionaban adecuadamente
578. Mallas y postes estaban libres de daños y desgaste
579. Paredes estaban libres de rasguños y marcas
580. Pisos estaban libres de manchas, polvo, basura o desgaste
581. Equipos (bolas, raquetas, bicicletas y otros) estaban en buenas condiciones
582. Había suficiente equipo disponible de acuerdo al volumen de huéspedes
583. Procedimientos para reservar o registrar el uso del equipo estaban señalados
584. Empleados, si estaban presentes, consistentemente saludaban a los huéspedes con contacto visual y una sonrisa
585. Si hubo algún cargo, estos fueron claramente establecidos, propiamente cargados y señalados en el factura.
586. Registro en el kiosco estaba nítidamente organizado
587. Si hubo un kiosco, el personal fue atento y servicial; además realizó los procedimientos de registro
588. Meseros circularon activamente y rutinariamente por la piscina y la playa





589. Meseros promovieron las bebidas ofreciéndolas constantemente a los huéspedes
590. Bebidas ordenadas se sirvieron dentro de 5 minutos luego de tomar la orden
591. Bebidas fueron consistentes en apariencia y sabor
592. Bebidas fueron servidas con la temperatura correcta
593. Adornos de las bebidas estaban frescos y fueron consistentes
594. Bebidas sabían apetecibles
595. Contenido de las bebidas estaba balanceado
596. Bebidas fueron servidas consistentemente en los vasos plásticos correctos
597. Vasos limpios fueron usados u ofrecidos en bebidas adicionales
598. Servilletas o portavasos fueron provistos con todas las bebidas
599. Servilletas limpias fueron provistas con las bebidas adicionales
600. Cuenta fue presentada con un bolígrafo
601. Cuenta fue totalizada correctamente, propiamente detallada y con todo lo consumido
602. Cantinero / mesero recogió el pago dentro de 5 minutos o menos y extendió las gracias
603. Se ofreció o se proveyó un recibo o una copia automáticamente de la cuenta
604. Si la cuenta se cargó a la habitación, la cuenta fue reflejada correctamente en la factura final
605. Se le dio las gracias al huésped por su nombre
606. Si se estaba adyacente a un área de cenar, los cargos se transfirieron
607. Comentarios cordiales fueron ofrecidos por el cantinero o el mesero a la salida del huésped
608. Buena seguridad estuvo presente en las áreas de acceso a la playa
609. Áreas de playa estaban libres de basura, bien mantenidas y rastrilladas cuando era necesario





610. Rótulos con las reglas y advertencias estaban ubicados visiblemente y en buenas condiciones sin daños o desgaste
611. Sillas, muebles estaban nítidamente arreglados en las áreas de la playa
612. Había una cantidad de sillas adecuadas y disponibles
613. Mesas estaban libres de marcas, manchas o dañadas
614. Sillas estaban libres de marcas, manchas o dañadas
615. Sombrillas estaban libres de marcas, manchas o dañadas
616. Toldos estaban libres de marcas, manchas o dañadas
617. Todos los demás muebles de playa estaban libres de marcas, manchas, nítidamente arreglados y en buenas condiciones
618. Equipo recreativo funcionaba a capacidad y estaba libre de daños o desgaste
619. Empleados mantuvieron una presencia constante arreglando los muebles y manteniendo el área limpia en la playa
620. Si hay un kiosco, el empleado fue atento, servicial y siguió el procedimiento
621. Empleados ofrecieron sillas / toallas y asistencia cuando fue apropiado
622. Toallas estaban libres de manchas o rasgadas
623. Toallas sucias estaban guardadas fuera de la vista del huésped
624. Salvavidas estaba disponible durante las horas señaladas
625. Salvavidas estuvo atento a todas las actividades en el área de la playa
626. Área para lavarse los pies o ducha en la playa estaba sin manchas, limpio y en buenas condiciones
627. Huésped fue saludado en o antes de un minuto luego de su llegada
628. Se le dio la bienvenida al huésped con un sonrisa y contacto visual
629. Empleados estaban bien arreglados, uniformados
630. Personal fue atento, servicial y siguió los procedimientos en





- todo momento
631. Si estaba disponible, el huésped fue llamado por su nombre
632. Personal mostró tener conocimiento y estar informados
633. El personal explicó como usar las facilidades y el equipo voluntariamente
634. Había teléfono disponible
635. Había presente una fuente o botellas de agua
636. Se ofreció llave para el armario y se proveyeron las instrucciones de su uso (si habían disponibles)
638. Libre de olores
640. Paredes estaban libres de manchas y marcas
641. Lavamanos estaban libres de manchas, pelos y sin daños
642. Todos los grifos y sus accesorios estaban en buenas condiciones y funcionaban adecuadamente
643. Lavamanos, grifos y accesorios de drenaje estaban libres de manchas y moho
644. Liga estaba libre de moho
645. Espejos estaban sin manchas y en buenas condiciones
646. Inodoros estaban en buenas condiciones y con sus asientos
647. Inodoro y tapa del tanque estaban libres de manchas
648. Duchas estaban libres de pelos y desperdicios
649. Todos los grifos, accesorios de drenaje y de la ducha estaban limpios
650. Cromo / cobre estaban pulidos y libres de manchas
651. Todas las áreas con lozas estaban libres de manchas
652. Área arriba de la pared de lozas estaba libre de moho y polvo
653. Había alfombra de baño o superficie no resbalosa y estaban limpias
654. Había suficientes artículos para la higiene en los baños o duchas
655. Pisos estaban libres de desperdicios, marcas y daños
656. El equipo de las facilidades era operable





657. El equipo de las facilidades estaba libre de grasa y sin daños
658. Vestidores estaban libres de desperdicios, polvo y olores
659. Todas las áreas estaban desinfectadas y con olor fresco
660. Paredes estaban libres de manchas o uso excesivo
661. Ventanas estaban libres de manchas o desgastadas, craqueadas, astilladas o con tizne
662. Plantas y flores estaban frescas y libres de polvo
663. Sauna funcionó apropiadamente
664. Jacuzzi funcionó apropiadamente
665. Había toallas suficientes
666. Toallas estaban libres de manchas o rasgadas
667. Toallas sucias estaban guardadas lejos de la vista de los huéspedes
668. Había suficientes artículos de cortesía
669. Temperatura de la habitación era apropiada y confortable
670. Volumen de la música estaba apropiado
671. Televisión funcionó apropiadamente y se encontraba a un volumen adecuado
672. Había iluminación adecuada, todas las bombillas funcionaban adecuadamente
673. Armarios estaban libres de desperdicios, polvo y olores
674. Armarios tenían un amplio espacio, ganchos y tablillas

