

Índice General

PRÓLOGO A LA SEGUNDA EDICIÓN

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES OPERATIVAS

PRESENTACIÓN

CAPÍTULO I - INTRODUCCIÓN A LA HOTELERÍA

1-1-Hotelaría.

1-1-a-Hospitalidad.

1-1-b-Evolución.

1-1-c-Tendencias.

CAPÍTULO II – RÉGIMEN DE EXPLOTACIÓN

2-1-Legislación.

2-1-1-Clasificación y Categorización.

2-1-1-a-Clasificación.

2-1-1-b-Categorización.

2-2-Normativa Laboral.

2-2-1-Contratos Laborales.

2-3-Cadenas Hoteleras.

2-3-1-Franquicias.

2-3-2-Estándares.

2-3-3-Auditorías de Calidad.

CAPÍTULO III - ORGANIZACIÓN HOTELERA.

3-1-Organigrama.

3-1-1-Departamentos de un Hotel: Funciones.

3-1-2-Comunicación y Coordinación entre Áreas.

3-1-2-a-Medios de Comunicación.

3-1-2-b-Cliente Interno.

3-2-Gerencia General.

- 3-2-1-Políticas de Servicio.
- 3-2-2-Políticas Generales de la Empresa.
- 3-2-3-Presupuestos.
- 3-3-Recursos Humanos.
- 3-3-a-Selección, Contratación y Liquidación de Salarios.
- 3-3-b-Proceso de Inducción.
- 3-3-c-Incentivos y Desarrollo de Carrera.
- 3-3-d-Formación y Capacitación.
- 3-3-e-Relaciones Institucionales Internas.
- 3-3-f-Entrega de Tag Names y de Lockers.
- 3-3-g-Ambiente Laboral.
- 3-3-h-Planificación de Turnos y Horarios.
- 3-4-Manager On Duty (MOD).
- 3-5-Comité Ejecutivo (CE).

CAPÍTULO IV – ROOMS DIVISION: ORGANIZACIÓN

- 4-1-Departamento Rooms Division.
- 4-1-1-Sistemas Operativos.
- 4-1-1-1-Room Keys Management.
- 4-1-1-2-PMS – Property Management System.
- 4-1-1-3-Parametrización y Configuración del PMS.
- 4-1-1-3-a-Tipos de Habitaciones.
- 4-1-1-3-b-Números de Habitaciones.
- 4-1-1-3-c-Habitaciones Ficticias.
- 4-1-1-3-d-Características Específicas de las Habitaciones.
- 4-1-1-3-e-Profiles.
- 4-1-1-3-f-Reservas.
- 4-1-1-3-g-Accesibilidad al PMS.

CAPÍTULO V – RESERVACIONES Y FRONT DESK

5-1-Área Reservas.

5-1-1-Garantía de Reservas.

5-1-2-No Show.

5-1-3-Cancelaciones.

5-1-4-Up Grade.

5-1-5-Availability.

5-1-5-1-Overbooking.

5-1-6-Reservas Individuales.

5-1-7-Reservas Grupales.

5-1-8-Organización Operativa.

5-1-9-Tarifas.

5-2-Área Front Desk.

5-2-1-Operación del Área.

5-2-2-Asignación de Habitaciones y Check In.

5-2-3-Room Move.

5-2-4-Mensajes para Huéspedes.

5-2-5-Early Check In, Early Check Out y Late Check Out.

5-2-6-Check Out.

5-2-6-1-Pagos.

5-2-6-2-Check Out.

5-2-6-3-Cierre de Caja.

5-2-7-Front Desk: Control de Discrepancias.

5-2-8-Operación de Grupos.

5-2-9-Night Audit: End of Day.

5-2-10-Wake Up Calls.

5-2-11-Servicios Especiales para Huéspedes.

CAPÍTULO VI – FRONT DESK: ÁREAS COMPLEMENTARIAS

6-1-Área Telefonía.

6-2-Áreas Porteros, Bell Boys y Garajistas.

6-2-1-Portero.

6-2-2-Área Bell Boys.

6-2-1-a-Manejo de Equipaje.

6-2-2-b-Control de Correspondencia.

6-2-3-Valet Parking.

6-3-Guest Relations.

6-4-Guest Services.

CAPÍTULO VII – ÁREAS DE ENTRETENIMIENTOS

7-1-Entretenimientos.

CAPÍTULO VIII – FRONT DESK: CONTROLES DE GESTIÓN

8-1-Coordinación Operativa.

8-2-Descuentos y Correcciones.

8-3-Revisión de Discrepancias.

8-4-Estadísticas de Ocupación.

CAPÍTULO IX – HOUSEKEEPING

9-1-Área Housekeeping.

9-1-1-Executive Housekeeper. Organización Operativa. Planificación.

9-1-1-a-Recursos Humanos. Organización.

9-1-1-b-Cronograma de Trabajo de la Housekeeper.

9-1-2-Limpieza.

9-1-2-1-Servicio de Limpieza de Habitaciones.

9-1-2-1-a-Servicio de Mucamas de Habitaciones.

9-1-2-1-b-Servicio de Valet.

9-1-2-1-c-Servicio de Butlers.

9-1-2-1-d-Servicio de Limpieza de una Habitación.

9-1-2-1-e-Servicio de Limpieza de un Baño.

9-1-2-1-f-Preparado de un Sommier.

- 9-1-2-1-g-Report de Mucama: Servicio de Limpieza de Habitaciones.
- 9-1-2-2-Servicio de Turn Down.
- 9-1-2-2-a-Report de Mucama: Servicio de Turn Down.
- 9-1-2-3-Limpieza Profunda de Habitaciones: Organización y Planificación.
- 9-1-2-4-Limpieza Profunda de Programación Anual: Organización y Planificación.
- 9-1-3-Inspección de Habitaciones.
- 9-1-3-1-Detalles a Inspeccionar.
- 9-1-4-Requerimiento de Arreglos Florales.
- 9-1-5-Cargos de Lavandería.
- 9-1-6-Housekeeping: Control de Discrepancias.
- 9-1-7-Tareas de Mantenimiento.
- 9-1-8-Limpieza de Áreas Públicas.
- 9-1-9-Limpieza de Áreas de Servicios.
- 9-1-10-Productos de Limpieza.
- 9-1-11-Paños de Limpieza.
- 9-1-12-Equipamiento de Limpieza.
- 9-1-13-Amenities para Habitaciones.
- 9-1-14-Office.
- 9-1-14-1-Carros de Limpieza.
- 9-1-15-Estadísticas de Housekeeping.

CAPÍTULO X – HOUSEKEEPING: ÁREAS COMPLEMENTARIAS

- 10-1-Área Lencería.
- 10-1-1-Organización de Uniformes.
- 10-1-2-Linen.
- 10-1-2-a-Selección de Linen: Sábanas.
- 10-1-2-b-Selección de Linen: Toallas.
- 10-1-3-Inventarios.
- 10-2-Lavadero.

- 10-2-1-Equipamiento de un Lavadero Industrial.
- 10-2-2-Proceso de Limpieza de Prendas.
 - 10-2-2-a-Clasificación de Prendas.
 - 10-2-2-b-Lavado de Prendas.
- 10-2-3-Productos Químicos para el Lavado.
- 10-2-4-Secado, Planchado, Doblado y Guardado de Prendas.
- 10-2-5-Estadísticas del Lavadero.
- 10-3-Lost & Found.
- 10-4-Área Florería.

CAPÍTULO XI – REVENUE MANAGEMENT

- 11-1-Introducción al Revenue Management.
- 11-2-Características del Servicio.
- 11-3-Segmentación.
- 11-4-Optimización del Producto.
- 11-5-Calendario de Demanda y Pick Up.
- 11-6-Herramientas de Control de Disponibilidad.
- 11-7-Barreras de Tarifas.
- 11-8-Matriz de Tarifas: Diseño y Gestión.
 - 11-8-1-Gestión de Tarifas basadas en la Demanda.
- 11-9-Estadísticas del RM.
- 11-10-Estudio Comparativo de la Competencia.
- 11-11-Distribución.
- 11-12-Revenue Team.

CAPÍTULO XII – DEPARTAMENTOS DE SOPORTE

- 12-1-Departamento de Servicios Técnicos.
 - 12-1-1-Mantenimiento Preventivo.
 - 12-1-2-Mantenimiento Correctivo.
 - 12-1-3-Gestión de Solicitudes de Mantenimiento.

12-1-4-Estadísticas de Servicios Técnicos.

12-2-Departamento Administración.

12-2-1-Área Gestión.

12-2-2-Área Tesorería.

12-2-3-Área Cuentas Corrientes.

12-2-4-Área Compras.

12-2-4-1-Detección de Necesidades de Compras y Contratación de Servicios, Canales de Solicitud y Aprobaciones.

12-2-4-2-Compra y Contratación de Servicios.

12-2-4-2-a-Negociación con Proveedores.

12-2-4-2-b-Evaluación de Proveedores.

12-2-4-3-Solicitud de Insumos.

12-2-5-Área Pago a Proveedores.

12-2-6-Área Almacén Central.

12-3-Departamento Seguridad.

12-3-a-Control de Llaves.

12-3-b-Sistemas de Seguridad Contra Incendio.

12-3-c-Seguridad de los Bienes.

12-3-d-Seguridad de los Huéspedes y de los Empleados.

12-4-Departamento de Sistemas Informáticos.

CAPÍTULO XIII – CALIDAD Y PROCESOS

13-1-Departamento Calidad y Procesos.

13-1-1-Calidad en la Atención.

13-1-1-a-Atención al Huésped.

13-1-1-b-Detalles de Calidad en la Atención.

13-1-2-Medición de la Calidad.

13-1-3-Procedimientos e instructivos.

13-1-3-a-Procedimientos.

13-1-3-b-Instructivos.

Cierre de Edición.

Vocabulario Técnico Hotelero.

Bibliografía