



GUÍA PARA UN
HOTEL DE UNA
ESTRELLA A
NIVEL DE PLANTA
FÍSICA Y CALIDAD
DEL SERVICIO

Honduras 2006

MANUAL DE HOTELES DE UNA ESTRELLA





GUÍA PARA UN HOTEL DE UNA ESTRELLA A NIVEL DE PLANTA FÍSICA Y CALIDAD DEL SERVICIO

HONDURAS 2006





I PARTE

REQUISITOS TÉCNICOS A NIVEL DE PLANTA FÍSICA

1. HABITACIONES





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

Se exige un 10% del total de las habitaciones para personas con capacidad física restringida

1.1. HABITACIÓN SENCILLA

CARACTERISTICAS

Máximo un 50% del total de las habitaciones

Áreas iguales a habitación doble

INSTALACIONES

Igual a habitación doble

MOBILIARIO Y EQUIPO

Igual a habitación doble, cantidades unitarias

1.2 HABITACION DOBLE

ÁREA DE LA HABITACIÓN

Ancho Mínimo: 3.15 m. Altura Mínima: 2.50 m.

Largo Mínimo: 4.0 m . Área mínima: 15.0 m²

BAÑO PRIVADO

Ancho Minino: 1.35m. Área mínima: 3.0 m²

Largo Minino: 2.2 m

CLOSET

Mínimo: 1.20 * 0.60 como mínimo

Con valijero

Percha



GUIA DE HOTELES DE UNA ESTRELLA



Estantería

Zapatera .

No se exigen puertas

ILUMINACION Y VENTILACIÓN

10% del área de habitación con iluminación y ventilación natural

Lámpara de cielo

Control de iluminación y ventilación adecuadas

CARACTERÍSTICAS DEL BAÑO

Piezas sanitarias con acabado en porcelana

Extractor de aire opcional en servicio sanitario

Iluminación artificial

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

MOBILIARIO Y EQUIPO DE LA HABITACIÓN

Dos camas dobles o individuales

Dos mesas de noche

Dos sillas

Un escritorio o superficie para escribir

Un TV de 20" con control a distancia

Teléfono en la habitación con correo de voz y disponibilidad de chequeo de salida de la habitación.

Dos lámparas de mesa de noche

Conexión para computadora en la habitación

Espejo de 0.3*1.25 m



GUIA DE HOTELES DE UNA ESTRELLA



- Control de iluminación natural (Ej. Cortina, persianas, etc.).
- Almohadas, fundas, cobertores, protectores de colchón, sábanas, colchas.
- Cenicero, basurero.
- Jarra y vasos para agua potable
- Los acabados de los pisos se observan en buen estado de mantenimiento y limpieza(alfombras, cerámicas, etc)
- La habitación esta libre de malos olores

ACCESORIOS DE BAÑO

- Espejo de 0.70 * 0.70 m.
- Accesorios de baño (2 jaboneras, 2 pañeras, 1 porta cepillo, 1 papeler), cortina de baño.
- Basurero
- Alfombra antideslizante
- Agua purificada
- Dos toallas grandes, dos toallas de mano
- Dos jabones
- Dos rollos de papel higiénico.
- Las piezas de grifería se observan pulidas y libres de manchas
- Las piezas para colgar las toallas se encuentran debidamente adheridas a la pared
- Los acabados de paredes del cuarto de baño se observan en buen estado de mantenimiento y limpieza.

ACCESO A LA HABITACIÓN

- Pasador de seguridad y seguro en puerta principal
- Identificador del número de habitación





INFORMACION BASICA DEL HOTEL

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

2. ÁREAS PÚBLICAS

VESTIBULO

- 1m² por habitación
- Minimo 4.25m².
- Ancho mínimo: 1.5 m
- Los niveles de iluminación son adecuados, las bombillas iluminan correctamente.
- Las alfombras de las áreas públicas u otros acabados están limpios y libres de manchas.
- Las paredes están libres de manchas, rasguños y cualquier suciedad visible.
- Los letreros son adecuados y acordes a la decoración general.



GUIA DE HOTELES DE UNA ESTRELLA



Los espacios públicos están dotados de mobiliario en excelente estado de mantenimiento y limpieza.

RECEPCION

Mínimo 4.5 m² hasta 20 habitaciones, adicionar 1.5m² cada 20 habitaciones o fracción.

AREA DE ESPERA

6 m² Mínimo hasta 10 habitaciones. Incrementar. 4m² cada 10 habitaciones adicionales

BODEGA DE EQUIPAJE

0.1 m² por habitación, 6.0 m² mínimo

Área de consejería después de 20 habitaciones: 6 m².

Iluminación y ventilación natural adecuadas

MOBILIARIO Y EQUIPO

Extintor

Área para llaves

Botiquín de primeros auxilios

Control de reservaciones

Llamado a recepcionista

Tarjetas de registro de huéspedes

Caja registradora.

MUEBLE DE RECEPCION:

Largo: 3 m hasta 20 habitaciones

Adicionar 1 m cada 20 habitaciones o fracción

Ancho: 0.5 m





Altura 1.10 m recomendado; mínimo 0.75 m.

Mostrador de 1 m de largo cada 50 habitaciones o fracción para atención de personas con limitaciones físicas.

SALA DE ESPERA

Sillones con espacio para 6 personas, para 20 habitaciones o menos

1 espacio adicional cada 10 habitaciones

Lámpara para lectura y ambientales

1 mesa de apoyo cada 10 habitaciones.

ASPECTOS DE OPERACIÓN

Servicio de recepción mínimo 8 horas

Reservaciones y registro de huéspedes

Recolección y guardado de llaves

Recepción de mensajes

Guardado de equipaje

Información general.

Información básica para casos de emergencia disponible en áreas públicas

Información turística del país

Aseo mínimo 2 veces al día del área de vestíbulo

2.1 CIRCULACIÓN INTERNA

CARACTERÍSTICAS

La puerta de acceso al hotel debe tener un mínimo de 2,5 m de ancho

Mínimo un 30% de las áreas de circulación del hotel deben cumplir con las facilidades requeridas para personas con limitaciones físicas.

Extintor y equipos contra incendios según requisitos del Sistema de Seguros.



GUIA DE HOTELES DE UNA ESTRELLA



- Iluminación de emergencia.
- Circulación para personas con limitaciones físicas
- Rótulos de orientación de salidas, escaleras, extintores, salidas de emergencia, etc.,
- Basureros, perímetro del Hotel y áreas de circulación
- Control de acceso a zona de habitaciones
- Aseo diario

2.2 CIRCULACIÓN EXTERNA

CARACTERISTICAS

- Accesos de servicios directos a sitios de recibo de mercadería.
- Aceras públicas libres de todo impedimento de circulación.
- Facilidades de circulación y acceso para personas con limitaciones físicas
- Un basurero cada 400 m² de estacionamiento o fracción.
- Un basurero en el acceso principal
- Limpieza diaria

3. SERVICIOS SANITARIOS PÚBLICOS

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

- a. Vestíbulo / recepción:
 - Separados por sexo
 - Un servicio sanitario para personas con capacidad físicas restringida
 - Un servicio sanitario por-sexo cada 30 habitaciones o fracción
- b. Restaurantes, salas de reuniones y afines:
 - Un Inodoro y un lavatorio por sexo por cada 30 sillas o fracción
- Un mingitorio por cada 50 sillas o fracción





- c. Áreas recreativas y deportivas:
- Un inodoro, un lavatorio y una ducha por sexo por cada 50 personas o fracción
 - Un mingitorio por cada 75 personas o fracción
 - Se exige un servicio sanitario por sexo por ambiente
 - Mínimo un 30% de las áreas del Hotel deben cumplir con las facilidades para personas con limitaciones físicas.
 - Piezas sanitarias con acabados en porcelana:
 - Inodoro
 - Mingitorio
 - Lavatorio
 - Extractor de aire
 - Iluminación artificial
 - Enchape de cerámica o equivalente en ducha (altura mínima de 1.2 m), si aplica
 - Cada servicio sanitario tendrá como mínimo:
 - 2 basureros (aumentar 1 cada 3 inodoros)
 - 1 jabonera por lavatorio
 - un espejo de 0.70 m2 (aumentar 1 unidad cada 2 lavatorios)
 - ceniceros de acuerdo al espacio, si se permite el fumado
 - Cada 2 inodoros: facilidades para secado de manos
 - La limpieza será mínimo dos veces al día

4. COCINA Y ÁREA DE BODEGAS



GUIA DE HOTELES DE UNA ESTRELLA



CARACTERÍSTICAS

- El área de cocina, bodega y proveeduría será de un 60% del área servida de mesas
- El área de bodegas oscila alrededor del 60% del área de cocina.
- El espacio deberá estar aislado del exterior evitando la entrada de insectos, polvo, etc.

COCINA

- Entrada y salida de platos
- Lavado y secado de vajilla
- Guardado de vajilla de uso diario
- Lavado de ollas y de utensilios de cocina
- Lavado de alimentos
- Espacios para la preparación pre y post cocimiento de los alimentos
- Caloríficos
- Baño maría
- Parrilla o plancha
- Freidores
- Hornos convencionales y microondas
- Área de preparación de platos
- Mantenimiento de alimentos y platos calientes
- Mantenedores en frío (postres, salsas, lácteos, ensaladas, etc.)
- Pastelería (si se requiere)
- Preparación de bebidas



GUIA DE HOTELES DE UNA ESTRELLA



- Preparación de bocadillos
- Platos listos
- Guardado de ollas y utensilios de cocina de uso
- Basureros tapados (si es del caso clasificar la basura)
- Suministro energético (por ejemplo sitio para cilindros de gas)
- Salida de alimentos y bebidas para otras áreas de consumo
- Otros de acuerdo al menú o especialidad (horno de barro, cocina de leña, sushi bar, etc.)

BODEGAS

- Latería
- Granos y alimentos a granel, condimentos
- Verduras, frutas, legumbres
- Cuarto frío: Carnes rojas, carnes blancas, mariscos
- Alimentos frescos
- Bodega de lácteos
- Bodega de refrescos
- Área para cajas de refrescos vacías
- Área para vinos y licores
- Área para vajilla, cristalería, -cubertería,
- Mantelería
- Área para artículos de aseo y servicio

OTROS

- Acceso de carga
- Oficina para jefe de alimentos y bebidas (si aplica)
- Oficina para jefe de cocina (si aplica)





- Servicio sanitario para el personal para ambos sexos y lavabos
- Casilleros
- Comedor del personal
- Proveeduría
- Otros
- Además, cualquier otro de acuerdo al carácter, imagen y tema del establecimiento

OTRAS CARACTERÍSTICAS DE LA COCINA

- Iluminación capaz de permitir un área de trabajo confortable con ventilación artificial o natural
- Teléfono interno
- Puertas de comunicación con áreas de consumo dobles y de doble acción libre de obstáculos para evitar choque de flujos
- Evacuación adecuada de aguas servidas, trampas de grasa, etc.
- Extintores de incendio 1 cada 30 m²
- Todas las instalaciones deben garantizar la higiene de las áreas de preparación
- Cocinero jefe graduado o equivalente
- Además, cualquier otro de acuerdo al carácter, Imagen y tema del Establecimiento

5. CONSUMO EN ÁREAS ESPECIALIZADAS





CARACTERISTICAS

- Las distintas áreas de consumo de alimentos (área de mesas) diseñadas para tal fin (restaurantes, cafeterías, etc.) tendrán un área mínima de 24 m² para 20 habitaciones o menos.
- La capacidad no debe ser inferior a 18 personas sentadas simultáneamente en conjunto en las distintas áreas de consumo, siendo el área de cada una de ellas mínimo de 12 m² con capacidad de 9 personas.
- Por cada habitación adicional agregar 1.2 m² a las áreas, y 1 asiento.
- Altura mínima de piso a cielo: 2.5 m.
- La superficie de ventanas para iluminación natural y ventilación no debe ser menor a 20% al área de consumo (4.8 m² para el área mínima de 24 m². Sumar 0.24 m² por habitación adicional)
- Comunicación directa con espacios de preparación de alimentos
- Acceso directo desde áreas de circulación de huéspedes o desde vías públicas
- Ancho de puerta (libre):
- 1.00 m. para 50 habitaciones o 48 sillas o menos.
 - 1.25 m hasta 100 habitaciones o 98 sillas
 - 1.50 m después de 100 habitaciones o 98 sillas
- Deberá disponer de área de cajas y de salones
- En caso de bares, el área de barra puede sustituir parcialmente la capacidad de asientos descrita anteriormente.
- Cuando haya bares y restaurantes en un solo espacio físico deberá delimitarse y separarse cada ambiente.
- Deberá contar con jardines a razón de un 5% del área de consumo.
- 1 servicio sanitario por sexo cada 40 sillas o menos
- 2 servicios sanitarios por sexo cada 80 sillas
- Agregar un servicio sanitario por sexo cada 30 sillas adicionales
- Accesorios decorativos alusivos a imagen y carácter del proyecto



GUIA DE HOTELES DE UNA ESTRELLA



- Mantelería acorde a decoración, imagen y carácter del proyecto
- Estación de servicio de saloneos para capacidades superiores a 40 personas (excepto bares)
- Cubertería y loza: 2 1/2 servicios completos, según capacidad del área
 - Sonido ambiental opcional
 - caja registradora
- Un saloneo cada 40 sillas o fracción (mínimo 1)
- Menú separado por tipo de servicio y plato, indicando precio de cada plato
- Instructivo e indicaciones de seguridad para clientes en lugar visible
- Manual de emergencias para los empleados

6. ÁREAS DE USO RECREATIVO Y SOCIAL

CARACTERISTICAS

- Capacidad mínima prevista: 20% del número de camas, mínimo 20 m² para 40 camas o menos. Aumentar 1.0 m² por persona.
- Si hay varias áreas recreativas, ninguna debe ser menor de 12 m²
- Jardines 20% del área de uso
- Operación y servicios adecuados de acuerdo al tipo de actividad. En todo caso, las áreas destinadas a recreación cultural no deben impactar (sonido, vibraciones, etc) otras áreas de alojamiento, recreación pasiva, servicios públicos obligatorios, otros servicios, etc.

7. ÁREA DEPORTIVA

CARACTERISTICAS

- Áreas con capacidad mínima de 20% del número de camas.
- Área mínima: la destinada a 1 deporte de conjunto (fútbol, baloncesto, Balonvolea, etc.)





Cada 100 habitaciones deberá habilitarse 1 espacio para 1 deporte diferente.

Servicios sanitarios según capacidad del área, mínimo 1 Servicio sanitario completo por sexo, incluyendo baño y vestidor.

Jardines 5% del área deportiva

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

Mantenimiento de las instalaciones

Servicio de vigilancia diurno

Abierto a los huéspedes mínimo 10 horas

8. ÁREAS COMERCIALES

CARACTERISTICAS

Todo hotel deberá contar con un espacio para la venta de bienes básicos.

Hoteles de menos de 20 habitaciones no requieren un espacio específico y podrá utilizar el espacio de recepción.

Hoteles de 20 habitaciones o más deberán contar con por lo menos un espacio para el comercio de bienes, directamente o por medio de terceros, con acceso a la vía pública o desde el interior del hotel. Deberá prestar prioritariamente el servicio a los huéspedes.

Área mínima para venta de bienes básicos (20 habitaciones o más): 10 m². Aumentar 0.5 m² por habitación después de 20 habitaciones.

Hoteles de más de 50 habitaciones deberán contar con por lo menos un espacio para el comercio de bienes especializados, directamente o por medio de terceros, con acceso desde las áreas públicas del hotel.

Área mínima para venta de bienes especializados (50 habitaciones o más): 25 m². Aumentar 0.75 m² por habitación después de 50 habitaciones.

Los espacios para el comercio de bienes básicos pueden destinarse





- simultáneamente para el comercio de bienes especializados en hoteles de 60 habitaciones o menos.
- Por encima de 60 habitaciones habrá dos espacios para el comercio de bienes (básicos y especializados).
- Deberá aumentarse un espacio para la venta de bienes (básicos y especializados) cada 50 habitaciones o fracción.
- Espacios con áreas superiores a 60 m² deberán contar con por lo menos 1 servicio sanitario por sexo, según su capacidad. Áreas menores deberán estar ubicada a menos de 50 m de distancia de un núcleo de servicios sanitarios de acceso público.
- Para cualquier espacio de venta de bienes rige las siguientes indicaciones:
Ancho de puerta mínimo (abriendo hacia afuera):
- Hasta 15 m²: 0.90 m
- Hasta 40 m²: 1.00 m
- Más de 41 m²: 1.25 m
- Bodegas independientes, 20% del área de venta, mínimo 4 m²
- Iluminación y ventilación naturales
- Atención al público mínimo 8 horas diarias
- Atención de emergencia 24 horas (Bienes básicos)
- Instructivo para casos de emergencia en lugar visible





II PARTE

REQUISITOS TÉCNICOS A NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO





Preguntas

1. Tarifas de descuento o paquete especial fueron ofrecidos cuando el Analista mostró resistencia al precio ofrecido.
2. Agente de Reservas solicitó la forma correcta de deletrear el nombre/apellidos del Analista.
3. Agente de Reservas solicitó el número de teléfono y dirección del Analista.
4. Agente de Reservas solicitó forma de pago para garantizar la reservación
5. Agente de Reservas estableció la hora de registro o confirmó la hora de llegada del Analista.
6. Las políticas de cancelación y depósitos fueron explicadas.
7. Área de llegada estaba libre de basura, no desgastada o dañada
8. Huésped fue recibido con un saludo, una sonrisa y contacto visual
9. Empleado se mostró amistoso, eficiente y animado
10. Empleado se abstuvo de colocar sus manos en los bolsillos, cruzar los brazos o mala postura
11. Agente de Recepción extendió una bienvenida cordial al hotel, con una sonrisa y contacto visual
12. Agente de Recepción solicitó el nombre del huésped
13. Se utilizó el nombre del huésped durante la interacción
14. El área de recepción estaba nítida, bien organizada y limpia
15. Agente de Recepción le deseó al huésped una estadía placentera
16. Siempre que hubo empleados presentes los Huéspedes fueron saludados de inmediato





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



GUIA DE HOTELES DE UNA ESTRELLA



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

