



Nombre de alumnos:

Calvo Calvo Dolores Guadalupe

Nombre del profesor:

Garduño Ortega Gerardo

Nombre del trabajo:

Cuadro Comparativo

Materia:

**Practicas administrativas de hotelería y
complejos turísticos.**

Comitán de Domínguez Chiapas a 31 de mayo de 2020.

Clasificación SCH	Clasificación Diamond's award.
<p>1 Estrella: Se espera que un hotel de una estrella ofrezca alojamiento limpio, básico, con pocas o ninguna instalación. Las habitaciones normalmente están decoradas de manera funcional y son compactas. Puede o no tener un baño privado, teléfono en la habitación, televisión o servicios. Los hoteles de una estrella suelen estar cerca de restaurantes y atracciones turísticas.</p>	<p>Approved: Notablemente por cumplir con los estándares líderes en la industria de las inspecciones AAA.</p>
<p>2 Estrellas: Un hotel de dos estrellas, se espera que ofrezca un alojamiento limpio y básico. Estos pueden tener o no un centro de negocios o acceso a internet, pero por lo general no tienen salas de reuniones, botones, gimnasio o instalaciones recreativas. El restaurante a menudo se limita a servicio de café o un desayuno continental. Las habitaciones ofrecen normalmente baño privado, teléfono, televisión y servicios limitados.</p>	<p>Three Diamonds: Servicios completos, estilo y nivel de confort.</p>
<p>3 Estrellas: Un hotel de tres estrellas pone mayor énfasis en la comodidad, estilo y servicio personalizado. A menudo tienen un restaurante en el hotel, alberca, gimnasio, una tienda de conveniencia y botones. Generalmente, hay salas de juntas y / o salas de conferencia y servicios relacionados disponibles. Las habitaciones incluyen más servicios y hay una atención más cuidadosa a la calidad y comodidad.</p>	<p>Four Diamonds: Estilo y comodidades de cuatro diamantes de lujo con el toque de servicio adecuado.</p>

<p>4 Estrellas: Un hotel de cuatro estrellas es una propiedad superior, que generalmente ofrece más de un restaurante, bar y servicio a cuartos con horario prolongado. Los servicios disponibles pueden incluir botones y servicio de valet parking. Normalmente, cuentan con centro de conferencias y servicios de negocios. Las habitaciones son amplias y por lo general ofrecen un mobiliario elegante, ropa de cama de alta calidad, productos de baño y una amplia gama de servicios como minibar y secadora de pelo.</p>	<p>Five Diamonds: Lujo de clase mundial, comodidades e indulgencia para una experiencia única en la vida.</p>
<p>5 Estrellas: Un hotel de cinco estrellas está muy orientado al servicio y brinda altos estándares de comodidad y calidad. Cuenta con más de un restaurante, a menudo incluyendo una opción de restaurante gourmet, así como un bar o sala de estar y servicio a cuartos las 24 horas. Puede también ofrecer canchas de tenis y acceso a campo de golf, así como un spa, un gimnasio moderno y alberca.</p>	

	SCH	Diamond's award.
Dependencia que otorga la categoría.	Sectur	Asociación Automovilística Estadounidense (American Automobile Association – AAA)
Origen.	Pública.	Privada.

Características a Evaluar SCH	Características a Evaluar Diamond's award.
<p>Ambiente:</p> <p>Durante el viaje, al llegar a su alojamiento el turista experimenta en primer lugar el contexto que lo recibe: los elementos sensoriales asociados a la iluminación, el orden y el uso adecuado del espacio. Éste conjunto de elementos le indica si será el tipo de establecimiento en el cual querrá pasar la noche o no.</p>	<p>Limpieza y condición:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Todas las instalaciones asociadas con una propiedad están limpias y bien mantenidas en todo momento. 2. Como mínimo, cada unidad de invitados se limpia a fondo, y se cambia la ropa de cama y baño completa entre las estancias de los huéspedes. 3. Los servicios y suministros básicos de limpieza están disponibles a pedido. 4. Todas las áreas interiores tienen calefacción, aire acondicionado y / o ventilación adecuados para garantizar la comodidad de los huéspedes.
<p>Personal de servicio:</p> <p>La capacidad del equipo humano que atiende en el espacio adquiere un valor especial, pues si bien es capaz de compensar algunas deficiencias en las instalaciones o elevar el estándar de atención a lo excepcional, también puede generar gran insatisfacción, con falta de atención o al realizar prácticas equivocadas. Lo anterior se traduce en la capacidad y calidad del servicio reflejada en la disponibilidad de quien atiende la recepción, la calidez en la atención a huéspedes, el profesionalismo en la preparación de alimentos y la efectividad en el aseo de habitaciones, por mencionar algunas variables y actividades.</p>	<p>Gestión y estilo de operación:</p> <p>Las empresas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Proporcionarán valor a los miembros de AAA / CAA en todos los aspectos de la operación. 6. Atiende principalmente a huéspedes transitorios en lugar de residenciales, con cuatro o más unidades privadas disponibles para miembros de AAA / CAA. 7. Mantener el cumplimiento de todos los códigos locales, estatales y federales. Los propietarios / operadores: 8. Asistirán a AAA en la resolución de las quejas de los miembros de AAA / CAA. 9. Acomode las inspecciones de propiedad AAA sin previo aviso dentro de los 20 minutos de la notificación. 10. Realice negocios de manera profesional y ética, brindando un servicio atento y concienzudo a los huéspedes. 11. Coloque a los miembros de AAA / CAA solo en unidades de invitados inspeccionadas por AAA. Los edificios desbordados o las unidades de huéspedes asociadas con la propiedad, pero no inspeccionados por AAA, no son alojamientos aceptables. 12. Proporcionar un representante responsable fácilmente accesible en todo momento para atender las necesidades o solicitudes de los huéspedes. 13. Proporcione a los huéspedes acceso las 24 horas a las comunicaciones para emergencias o información crítica. <p>Los propietarios / operadores no:</p>

	<p>14. Usarán la marca AAA (logotipo, designaciones de diamantes, insignias) sin el permiso explícito de AAA.</p>
<p>Producto:</p> <p>Estrictamente hablando, el producto básico que adquiere un huésped es el espacio de alojamiento. Sin embargo, las características de este espacio abarcan un rango muy amplio en dimensiones, acabados y equipamiento, no solo en la habitación sino también en restaurantes, salas de reunión y otras áreas del hotel, también asociadas con el número de estrellas que le correspondan.</p>	<p>Áreas exteriores y públicas: Las empresas tendrán:</p> <p>15. Señalización precisa y legible en áreas apropiadas (por ejemplo, entrada, pasillos, pasillos, escaleras, descansos, áreas de estacionamiento).</p> <p>16. Buena iluminación en todas las áreas públicas (por ejemplo, entrada, pasillos, pasillos, escaleras, descansos, áreas de estacionamiento).</p> <p>17. Los procedimientos establecidos para garantizar que todas las instalaciones asociadas con una propiedad y provistas para el uso de los huéspedes (por ejemplo, restaurante, club de salud, tienda de regalos, instalaciones recreativas) cumplan con todos los requisitos apropiados del Programa Diamante AAA.</p>
<p>Otros huéspedes:</p> <p>Aunque la interacción que un turista sostiene con otras personas ajenas a su grupo está mayormente vinculada a la vocación del espacio, ya sea para favorecerla, regularla o limitarla, encontramos también elementos relevantes para su clasificación, específicamente relacionados al ruido entre habitaciones y a la capacidad del hotel para animar y entretener a sus huéspedes.</p>	<p>Habitaciones de Huéspedes: Cada unidad de huéspedes tendrá:</p> <p>18. Una cama limpia y cómoda con un colchón, dos sábanas, dos almohadas con fundas de almohadas y un cubrecama apropiado.</p> <p>19. Una mesita de noche o equivalente por cada cama, una silla, un contenedor de desechos, cajones / estanterías y un área para colgar la ropa.</p> <p>20. Cortinas, cortinas, persianas o tratamientos adecuados para cubrir todas las ventanas u otras áreas transparentes para brindar privacidad a los huéspedes.</p> <p>21. Un nivel adecuado de insonorización para amortiguar los sonidos exteriores.</p> <p>22. Un interruptor de luz activo en la entrada principal.</p> <p>23. Buena iluminación general que incluya iluminación directa en una silla, superficie de escritura estacionaria (si está presente) y en cada cama.</p> <p>24. Puerta (s) exterior / pasillo que dan a una cerradura primaria funcional y una cerradura de seguridad secundaria.</p> <p>25. Trabajando cerraduras de seguridad en cada puerta para conectar unidades de invitados o corredores de mantenimiento.</p> <p>26. Una ventana o ventana de visualización (conveniente para la puerta) para cada puerta de entrada.</p>

	<p>27. Una cerradura de trabajo para cada ventana en una unidad de planta baja.</p> <p>28. Un detector de humo en funcionamiento.</p>
<p>Comunicación:</p> <p>Los materiales de comunicación adquieren especial relevancia para el huésped, pues a través de ellos puede informarse no solo de la ubicación de los espacios en las instalaciones y de la oferta de alimentos presente, sino también de atractivos y actividades turísticas, servicios generales, medios de transporte e, incluso, capacidad de interlocución frente a imprevistos.</p>	<p>Baños de Huespedes:</p> <p>Cada unidad de invitados tendrá:</p> <p>29. Un baño privado dedicado exclusivamente para el uso de los invitados.</p> <p>30. Un inodoro, lavabo con espacio adecuado en los estantes, espejo, toma de corriente conveniente y una bañera / ducha con superficie antideslizante.</p> <p>31. Buena iluminación general para incluir iluminación directa en los espejos.</p> <p>32. Dos toallas de baño, dos toallas de mano, dos paños faciales y dos tazas / vasos.</p> <p>33. Papel higiénico, una alfombra de baño de tela y dos barras de jabón o equivalente.</p> <p>34. Superficies no porosas (por ejemplo, pisos, paredes, zócalos) en todas las áreas de baño.</p>
<p>Entorno y recepción:</p> <p>El entorno y recepción es el primer contacto del hotel con el huésped y la primera experiencia de su estancia. Debe ser visiblemente agradable, aun sin ser ostentoso, y tiene una relación directa con las instalaciones y los servicios. La recepción es el lugar donde se le debe dar información clara sobre aquello que está incluido en el costo del alojamiento y sobre cualquier otro requerimiento del huésped, para hacer placentera y productiva su estancia.</p>	
<p>Habitación:</p> <p>La habitación es una pieza clave en el producto y la propuesta de valor del establecimiento, pues es uno de los lugares más importantes para el huésped. Debe, independientemente de la categoría o nivel de lujo del hotel, ser un lugar limpio, con una temperatura confortable y con niveles de iluminación y ruido tales que permitan al huésped tener un adecuado descanso.</p>	
<p>Alimentos y bebidas:</p> <p>Los alimentos y bebidas son un complemento al servicio de hospedaje. El turista valora la calidad y cantidad de servicios que se ofrecen a este respecto: desayuno, comida, cena, room service, variedad de los alimentos, especialización de</p>	

<p>la cocina, número de restaurantes, horario del servicio, estándares en la preparación, y servicios complementarios en máquinas auto expendedoras de alimentos.</p>	
<p>Instalaciones:</p> <p>Se valora el tipo de instalaciones en lo referente a su mantenimiento, los ambientes disponibles, el tamaño y número de áreas para reuniones, instalaciones deportivas, actividades recreativas, piscinas, jardines, estacionamientos y elevadores, entre muchos otros.</p>	
<p>Integralidad de servicio:</p> <p>La integralidad de servicio surge como evolución propia de la industria y, si bien comprende componentes que originalmente solían no ser parte directa del producto, su existencia mejora la estandarización y calidad en el servicio, así como la inclusión de una diversidad de huéspedes y el cuidado medioambiental. La sostenibilidad implica acciones y programas para reducir el consumo de energía eléctrica, de agua, de gas y para minimizar las emisiones al medio ambiente, y considera también acciones relacionadas con el manejo de desechos y tratamiento del agua.</p>	