UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BAHÍA DE BANDERAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE ROOM SERVICE DEL HOTEL ST. REGIS

Que presenta

Flor Nayeli Medina Betancourt

con matrícula No. 1901041

Como requisito final para obtener el Título de

TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN TURISMO, ÁREA HOTELERÍA.

MEAI. CARLOS IVÁN NÚÑEZ CABELLOS
ASESOR ACADÉMICO

LIC. RICARDO ANSELMO RAMÍREZ GIL
ASESOR EMPRESARIAL

Nuevo Vallarta, Nayarit, 09 de agosto de 2024.

DEDICATORIAS

A mi madre que me apoyo incondicionalmente a pesar de las dificultades que se me presentaron para finalizar este trabajo.

A mis profesores, que contribuyeron a mi desarrollo académico que han sido fundamentales en mi formación. Gracias por su paciencia y dedicación.

A mis amigos y compañeros de la universidad que me orientaron con sus consejos y recomendaciones.

A mis hermanos por ser mis mayores pilares y motivarme a continuar con esto y recordarme siempre que con esfuerzo se pueden alcanzar grandes cosas.

Finalmente, a todas las personas que, de manera directa o indirecta, han contribuido a la realización de este trabajo. Cada palabra escrita, cada idea desarrollada, lleva consigo una pequeña parte de lo que he aprendido de ustedes.

AGRADECIMIENTOS

La realización de este trabajo ha sido un viaje lleno de aprendizajes, desafíos y logros que no hubiera sido posible sin el apoyo y la colaboración de varias personas, a quienes me gustaría expresar mi más sincero agradecimiento.

En primer lugar, quiero agradecer al Hotel St. Regis Punta Mita Resort por haberme dado la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos y destrezas en el área de practica que me fue asignada.

A mi asesor académico Carlos Iván Núñez Cabellos por su valiosa orientación y paciencia a lo largo de este proceso, por sus sugerencias, recomendaciones y sobre todo su tiempo brindado. Su experiencia y dedicación han sido clave en la elaboración de esta memoria.

A mis compañeros del departamento de Room Service de St. Regis por haberme acompañado en esta etapa y compartirme de sus conocimientos que me permitieron

también a mi compañera y fiel amiga Paloma Islas que gracias a su apoyo incondicional hizo de mi proceso de estadías más sencillo de sobrellevar, y convertirla en una mejor experiencia.

A todos, ¡Gracias!

RESUMEN

Esta memoria describe el desarrollo e implementación de un manual de procedimientos para el área de Room Service, con el objetivo de estandarizar y optimizar los servicios ofrecidos a los huéspedes. El proyecto incluyó un análisis exhaustivo de las operaciones actuales, identificando áreas clave para la mejora de la eficiencia y la calidad del servicio.

Se llevo a cabo un estudio a través de un análisis cualitativo, mediante una investigación de campo y documental, realizada a profundidad para reconocer la importancia de trabajar con manuales de procedimientos.

Se buscó una técnica para la recolección de información que cumpliera con las necesidades de la investigación, obtenido así aquellos puntos importantes, por ello se realizó una encuesta que era la opción más viable por su sencillez y facilidad de aplicación, la cual estuvo estructurada de 10 preguntas de opción múltiple y fue aplicada a 30 colaboradores.

Finalmente, se concluyo que efectivamente es de suma importancia que las áreas o departamentos cuenten con este tipo de manuales de procedimientos, pues se considera que tienen un gran impacto en la productividad y la gestión de la calidad del servicio.

ÍNDICE

CONTENIDO

DEDICATORIAS.....I

AGRADECIMIENTOS.....II

RESUMEN.....III

ÍNDICE.....IV

INTRODUCCIÓN.....1

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....2

1.1. Objetivo.....3

1.2. Justificación.....3

1.3. Preguntas de Investigación.....4

.....4

CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN.....5

2.1 Marco Teórico.....5

2.1.1. El Turismo.....5

2.1.2 Tipos de turismo.....8

2.1.3 hotelería.....11

2.1.4 El servicio.....13

2.1.5 ALIMENTOS Y BEBIDAS.....16

CAPÍTULO III. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE ROOM SERVE DEL HOTEL ST. REGIS.....19

3.1 Procedimientos operativos.....19

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....55

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....65

REFERENCIAS.....67

ANEXOS.....68

INTRODUCCIÓN

El presente manual de procedimientos ha sido diseñado para estandarizar y optimizar las operaciones del área de Room Service, garantizando un servicio de alta calidad que cumpla con las expectativas de sus huéspedes. En un entorno donde la excelencia en la atención es fundamental, este manual tiene como objetivo establecer las directrices y protocolos necesarios para asegurar que cada pedido y solicitud sea manejado de manera eficiente, segura y profesional.

El Room Service representa una de las experiencias más personalizadas que ofrece un hotel, ya que permite a los huéspedes disfrutar de comidas y bebidas en la comodidad de sus habitaciones. Por lo tanto, es crucial que cada interacción y entrega refleje el compromiso de la organización con la satisfacción del cliente.

Este documento recoge de manera detallada los procedimientos para la recepción de órdenes, preparación de alimentos, montaje y presentación de los servicios, entrega a la habitación y cierre de caja, entre otros aspectos clave.

La elaboración de este manual de procedimientos surge a través de la necesidad de establecer un marco operativo claro y consistente en el que cualquier persona de nuevo ingreso pueda adaptarse fácilmente y comprender como funciona el área de trabajo y le permita desenvolverse en menor tiempo y de mejor manera.

El manual está dirigido a todo el personal involucrado en el Room Service, desde el equipo de cocina hasta los encargados de la entrega, con el propósito de unificar criterios y asegurar que todos los colaboradores tengan un entendimiento claro de sus responsabilidades y de los estándares de calidad que deben cumplir.

En conclusión, este manual no solo servirá como una guía operativa, sino también como una herramienta de capacitación para nuevos empleados, o en mi

caso personal como practicante, esto es una excelente herramienta de inducción y es de bastante apoyo durante el inicio de estadías en un hotel.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El servicio de room service es un elemento crucial en la experiencia del huésped y en la operación eficiente de un hotel. Sin embargo, el no contar con manuales de procedimientos estandarizados en los departamentos o áreas genera una serie de problemas afectando directamente a la operatividad de las actividades que se realizan. A continuación, se mencionan algunas problemáticas que se presentan.

La falta de estandarización en un entorno donde no existe un manual, cada colaborador desarrolla su propio método de trabajo, lo que lleva a una variedad de prácticas que pueden no ser consistentes con los estándares del hotel, puesto que sin un documento de referencia puede haber una comunicación ineficaz sobre las expectativas establecidas.

Una mala calidad en el servicio debido a la facilidad con la que se pueden cometer errores y confusión al no tener una guía especifica, como olvidar algún paso importante o el desconocimiento de procedimientos, además de aumentar el tiempo de respuesta debido a la falta de dirección, lo que lleva a experiencias inconsistentes y la afectación en la satisfacción del huésped.

Perdida de insumos a causa de no contar con procedimientos claros, no hay un seguimiento adecuado de los niveles de inventario, lo que lleva a desperdicio o escasez de insumos. De la misma manera una manipulación inadecuada de los insumos por la falta de conocimientos en el manejo correcto, almacenamiento y la preparación eficiente de estos. Un pedido incorrecto a motivo de la ausencia de un procedimiento estandarizado para tomar y revisar los

pedidos, es más probable que se cometan errores, lo que puede resultar en la preparación de alimentos innecesarios o incorrectos, y llevar estos a cancelaciones o devoluciones lo que resulta en desperdicio de insumos.

Molestia en los huéspedes sin un manual estandarizado los colaboradores pueden no estar capacitados para manejar adecuadamente las solicitudes de los huéspedes o resolver problemas de manera eficiente. Asimismo, este tipo de guías pueden incluir recomendaciones sobre cómo personalizar el servicio según las preferencias del huésped. Sin ella, el personal podría no saber cómo adaptarse a las necesidades específicas de cada huésped.

1.1. OBJETIVO

Desarrollar un manual de procedimientos del área de room service del hotel St. Regis a través de la propuesta práctica, con la finalidad de mejorar la calidad en el servicio.

1.2. JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto surge de la necesidad de mejorar la eficiencia y la calidad del servicio en el área de room service. Es importante porque su implementación optimizará la capacidad operativa donde se asegurará que todos los colaboradores sigan las mismas directrices. Facilitará la capacitación de nuevos colaboradores permitiéndoles adaptarse rápidamente a sus roles y responsabilidades, garantizando que los nuevos miembros del equipo puedan proporcionar un servicio de calidad desde su primer día, habrá una reducción de errores. Por lo tanto, una mejor gestión de insumos, evitando algún tipo de desperdicio de estos, contribuyendo así a brindar un servicio coherente y de alta calidad que cumpla con los estándares del hotel y las expectativas del huésped.

1.3. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Esta propuesta realmente servirá para mejorar la calidad en el servicio dentro del área de room service?
2. ¿Este manual contribuirá para marcar una estandarización en el área operativa de room service?
3. ¿La implementación de este manual permitirá reducir la pérdida de insumos debido a las malas prácticas del colaborador durante los procedimientos realizados?
4. ¿Este manual permitirá delimitar estándares de calidad que eviten posibles molestias por parte de los huéspedes?

CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1. EL TURISMO

Turismo es una abstracción, un concepto del cual todos tenemos distintas interpretaciones. Por esta razón existe gran variedad de definiciones, algunas muy diferentes entre sí, según sea el enfoque que se le dé al concepto, o bien el ámbito de formación o trabajo de quien las formula, y de la época.
De cualquier manera, se puede decir que todas las definiciones son válidas, pero también muy discutibles. Casi todas las definiciones pueden encontrarse expuestas y comentadas en los diversos textos de turismo, especialmente en aquellos de carácter introductorio al tema.

La más sencilla de estas definiciones es la adoptada por la Unión Internacional de Organismos Oficiales de Turismo, ahora Organización Mundial del Turismo (OMT), que es la máxima autoridad en la materia:

“Turismo es la suma de relaciones y de servicios resultantes de un cambio de residencia temporal y voluntario no motivado por razones de negocios o profesionales.”

Aunque es una definición sencilla y breve, nos sirve como idea previa de lo que constituye nuestra materia de estudio. (Gurría, 1991)

Historia del turismo y su evolución

El turismo es parte de la vida de gran parte de la población del mundo. Pero varios hechos debieron producirse para poder llegar hasta nuestros días.

Edad antigua

Desde los inicios de la cultura humana, se han producido desplazamientos de personas. Ya sea por motivos de la caza y recolección de alimentos, las migraciones por diferentes climas o para visitar distintas tribus. Durante esta época, y hasta fines de la edad antigua, el hombre percibía al mundo como todo aquello que podía ver y conocer. No existía un sentimiento de descubrir lo que se encontrara más allá del horizonte.

Durante la época de los primeros estados en Medio Oriente y Egipto, los viajes estaban limitados a las caravanas comerciales, delegados del estado y expediciones militares. El viajar era algo impensado, ya que estos pueblos consideraban que el salir de su país era algo casi pecaminoso y peligroso. Será la cultura griega la que revierta este pensamiento.

En la Grecia clásica (siglos V y IV A.C) hay un modo de vida distinto al visto hasta ahora. En Grecia, se le daba una gran importancia al ocio, y el tiempo libre lo dedicaban a la cultura, diversiones, religión y deporte. Los desplazamientos más destacados eran los que se realizaban con motivo de asistir a los Juegos Olímpicos de la Edad Antigua, a las que acudían miles de personas y donde se mezclaban religión y deporte.

Durante el Imperio Romano, el concepto de ocio griego es modificado para tener características propias. El ocio romano no será tan elitista como el griego, sino que estará enfocado más a las masas ciudadanas. El propio estado creó espectáculos y espacios destinados a ser utilizados en el tiempo libre de las personas. Los complejos con aguas termales y los circos de gladiadores son ejemplo de ello.

Clave en la evolución de la historia del turismo y de los viajes en la antigua Roma corresponde a los famosos caminos romanos. La gran extensión territorial

del imperio, llevo a la creación de largos caminos que sirvieron para conducir las mercancías, las tropas y a los funcionarios. Y que por supuesto, fueron utilizados por los viajeros. Cabe mencionar la famosa frase “Todos los caminos conducen a Roma”.

Edad Media

La crisis política y cultural que produjo la caída del imperio romano casi freno los avances del turismo. De las grandes travesías de la época antigua, la única que seguirá realizándose por motivos de ocio y tiempo libre, será la del turismo religioso. Se crean caminos hacia las tumbas de apóstoles y santos; y hacia las principales iglesias.

La edad media no significo un fin u olvido de los viajes. Sino más bien una reorganización. Las peregrinaciones religiosas dieron la fe por el viajar. Y los mapas y brújulas la confianza por donde viajar. Será así como el europeo saldrá de sus caminos internos y se animará a explorar y conocer otros mundos. La fascinación fue tal, que comienzan a surgir los primeros escritos de viajes, y el aliento para las exploraciones trasatlánticas.

Era Moderna

Es en la época moderna donde se empiezan a conformar las bases del turismo tal como lo conocemos en la actualidad. Más precisamente, en las experiencias turísticas de las clases elitistas del siglo XVII y XVIII. Se establece como tradición que los jóvenes aristocráticos británicos, al terminar sus estudios, los finalicen con un viaje cultural por las principales ciudades europeas. Esto es el llamado Faire le Grand tour, o simplemente, el Grand Tour.

El gran salto en la historia del turismo

Como consecuencia del crecimiento de los nuevos países americanos, su burguesía también querrá conocer el viejo contienen y se emprenderán en largas travesías por el interior de América y el Atlántico.

Las mejoras en el transporte, tanto en velocidad, confort y reducción del gasto, sumado a los incrementos en los deseos de viajar; conformaron la primera revolución turística. El siglo XIX, significo la creación de la industria turística en todas sus variantes. Aparecen los primeros grandes hoteles y complejos turísticos, junto con trenes y barcos de lujo. Aunque las clases altas siguiendo siendo los que en su mayoría viajan por turismo, los hoteles empezaron a dar categorías de clases turísticas, que por el momento solo se dividían entre las clases de lujo y las de sin lujo.

El turismo comienza a transformarse en algo mundial y a su vez en una economía en sí misma. Muestra de esto, es cuando el inglés Thomas Cook crea la primera agencia de viajes en 1860, luego de organizar bonos prepagos de transporte y hotel (las actuales reservas). En 1872 organizó una vuelta al mundo a realizarse en 222 días. Este hito marca lo que significó el progresó del viajar, por su corta duración (si lo comparamos con el viaje de Magallanes y Elcano que demoro dos años y once meses en dar la vuelta al mundo). Por todo esto, el siglo XIX significa una época de grandes cambios para la historia del turismo, asentando las bases del desarrollado actual turismo de masas. (Fernandez, 2023)

2.1.2 TIPOS DE TURISMO

La actividad turística se clasifica de acuerdo al componente espacial, temporal o incluso de acuerdo al propósito del viaje. Cada modalidad turística engloba un grupo amplio de actividades.

Turismo tradicional

Se sustenta principalmente en el turismo masivo y en el desarrollo de grandes instalaciones de alojamiento y esparcimiento. Los turistas que practican este tipo de turismo regularmente presentan hábitos consumistas y demandan servicios sofisticados. Las actividades que mayormente lo caracterizan, son según la Organización Mundial de Turismo (OMT, 2005), la visita a playas y grandes destinos turístico o bien, a ciudades coloniales o de atractivo cultural situadas regularmente en grandes ciudades.

Turismo alternativo

Es una corriente de turismo que tiene como objetivo la realización de viajes donde el turista participa en actividades recreativas de contacto con la naturaleza y las expresiones culturales de comunidades rurales, indígenas y urbanas, respetando los patrimonios natural, cultural e histórico del lugar que visitan. Esta modalidad de turismo está conformada por actividades que en su nombre indican su característica principal: turismo cultural, turismo rural, agroturismo, ecoturismo, turismo de aventura, turismo cinegético, entre otros.

Turismo cultural

Corresponde a los viajes que se realizan con el deseo de entrar en contacto con otras culturas y acercarse a sus identidades. Contempla como uno de sus objetivos el conocimiento de los bienes de patrimonio cultural. Las principales actividades están relacionadas con diferentes aspectos; por ejemplo: artístico monumental, arquitectura popular, de exposiciones, étnico, folklore, costumbres y tradiciones, religioso, de formación, de acontecimientos singulares, festivo, literario, gastronómico e industrial.

Turismo rural

Es aquel tipo de turismo que se realiza en zonas no urbanas, realzando la cultura, los valores y la identidad de la población local, a través de su directa y activa participación en la prestación de los servicios turísticos. Este tipo de turismo complementa las actividades económicas tradicionales y permite el intercambio positivo entre visitantes y receptores. Sus activos principales son: la contemplación de áreas específicas, el paisaje, la recreación y el descanso.

Agroturismo

Es una actividad en la que el turista busca vincularse con las labores del campo. Otras de sus motivaciones son: el contacto con las actividades económicas tradicionales en localidades regularmente pequeñas y experimentar la vida rural campesina.

Ecoturismo

Es un nuevo movimiento conservacionista, basado en la industria turística. Se plantea como viajes turísticos responsables que conservan el entorno y ayudan al bienestar de la comunidad local. Promueve la educación y esparcimiento mediante la observación y estudio de los valores del lugar. Su desarrollo debe generar recursos para la preservación de la cultura y la naturaleza, y para la prosperidad de la comunidad donde se realiza. Entre sus principales actividades están: el senderismo, la observación sideral, el rescate de flora y fauna, observación de flora, observación de ecosistemas, observación geológica y observación de atractivos naturales entre otras.

Turismo cinegético

Es una corriente o actividad turística que acude o se desplaza dentro o fuera de un área para practicar la caza deportiva de las diversas especies de animales silvestres. (Ivanova & Ibañez, 2012)

Turismo de aventura

En lo formal, la Organización Mundial del Turismo define al turismo de aventura como “los viajes realizados por los turistas en busca de actividades generalmente (pero no necesariamente) orientadas a la práctica de ejercicio físico, y que suelen realizarse en zonas remotas o relativamente inexploradas”. OMT (2002). El turismo de aventura se practica aprovechando los recursos que ofrece la naturaleza. Las personas buscan en él una oportunidad para envolverse en la exploración o viajes con un riesgo latente donde inevitablemente será necesario hacer uso de habilidades tanto físicas como psicológicas. (Moreno, 2022)

2.1.3 HOTELERÍA

El concepto de hospitalidad es tan antiguo como la propia civilización. Su desarrollo desde la antigua costumbre de partir el pan con un extraño pasajero hasta las operaciones de los conglomerados de hospitalidad multifacéticos de hoy en día hace que la lectura sea fascinante, y se pueden hacer comparaciones interesantes con la gestión de la hospitalidad de hoy en día.

En su libro, Walker define la hotelería como:

“El conjunto de negocios y servicios que se dedican a proporcionar alojamiento, comida y otros servicios relacionados a los viajeros y turistas. Es un componente esencial de la industria de la hospitalidad y juega un papel crucial en el desarrollo y la economía de los destinos turísticos”. (Walker, 2013)

Diferentes tipos de alojamiento en la industria hotelera

Es importante comprender que la industria hotelera es un término general para describir los servicios de alojamiento para huéspedes. Con eso en mente, vale la pena señalar que una variedad de diferentes tipos de alojamiento se incluye en este término general. Algunos de los principales tipos se describen con más detalle a continuación:

Hoteles

El tipo de alojamiento más común en la industria hotelera, un hotel se define como un establecimiento que ofrece alojamiento durante la noche, comidas y otros servicios. Están dirigidos principalmente a viajeros o turistas, aunque los locales también pueden utilizarlos. Los hoteles ofrecen habitaciones privadas y casi siempre tienen baños en suite.

Bed and Breakfast

Los Bed and Breakfast, o B&B, son establecimientos más pequeños que ofrecen a los huéspedes habitaciones privadas para pernoctar y desayunar por la mañana.

Moteles

Los moteles son una forma de alojamiento nocturno adaptado a los automovilistas. Por esta razón, suelen estar convenientemente ubicados junto a la carretera y ofrecen un amplio estacionamiento gratuito. Un motel generalmente tendrá una cantidad de habitaciones y puede tener algunas instalaciones adicionales, pero generalmente tendrá menos comodidades que los hoteles.

Posadas

Una posada es un establecimiento que brinda alojamiento temporal, generalmente junto con alimentos y bebidas. Las posadas son más pequeñas que los hoteles y tienen un tamaño más cercano a los Bed and Breakfast, aunque las posadas suelen ser un poco más grandes. A los huéspedes se les asignan habitaciones privadas.

Resorts

Los resorts son establecimientos comerciales, que generalmente consisten en un hotel y una variedad de servicios y comodidades en el lugar. Los huéspedes generalmente tendrán acceso a alojamientos, restaurantes, bares, opciones de entretenimiento, actividades recreativas y tiendas, a las que se puede acceder sin salir de las instalaciones.

Hostales

A menudo confundido con los albergues, un hostal es una forma de alojamiento que se encuentra principalmente en las regiones de habla hispana. Se asemejan a un hotel económico, ofreciendo habitaciones privadas o apartamentos, mientras que también pueden tener un bar, restaurante y/o cafetería. La mayoría de los hostales son de propiedad familiar y, en ocasiones, los huéspedes pueden compartir los baños con otras personas. (Bartner, 2024)

2.1.4 El servicio

No existe como tal una definición universalmente aceptada de servicio, sin embargo, si una variedad de definiciones expuestas por diferentes autores a lo largo de los años, es un concepto que se ha ido transformando, algunos lo

abordan como algo intangible, y, otros, no obstante, lo relacionan directamente con bienes tangibles.

Díaz y Pons (2010) lo definen de la siguiente manera “Es una actividad de naturaleza más o menos intangible que normalmente, aunque no necesariamente, se desarrolla mediante interacciones entre el cliente y los empleados de servicios y/o los recursos físicos o productos y/o sistemas dar servicios según procesos, procedimientos, comportamientos, que son generados para proporcionar satisfacción a los problemas y necesidades de los clientes”. (Angamarca, Díaz, & Martinez, 2019)

Hotel

Los hoteles son la base tangible sobre la que se asienta la industria turística. Según Arias (2014) un hotel “Es un edificio planificado y acondicionado para otorgar servicios de alojamiento a las personas temporalmente y que permite a los huéspedes sus desplazamientos, además de ofrecerles servicios adicionales”. (Angamarca, Díaz, & Martinez, 2019)

Servicio hotelero

A partir de las definiciones analizadas anteriormente, e integrando los conceptos de servicio y hotel, estos autores concluyen que:

“Servicio hotelero es un conjunto de atributos que se proporciona en un hotel, destinado a brindar alojamiento temporal, a través de la interrelación entre el cliente y los empleados de servicios, los recursos físicos o productos y los sistemas de brindar servicios, según procesos, procedimientos y comportamientos, que generan servicios adicionales como alimentación, bebidas y entretenimiento, comunicación, entre otros, cuya finalidad es proporcionar satisfacción acorde a las necesidades y deseos de los clientes”. (Barragán, 1985)

Procedimientos

En la industria hotelera, donde el servicio excelente y consistente es un factor clave para el éxito, los procedimientos operativos estándar, o POE, juegan un papel importante.

Holly L. Roberts, declara que “Un procedimiento operativo estándar establece las políticas y protocolos de un hotel en un formato escrito que es fácilmente accesible a los empleados del mismo. Un procedimiento típico de operación estándar consta de tres partes: un propósito, o la declaración con claridad de la tarea detallada en el POE y cuáles son los resultados esperados; procedimiento, o una guía paso a paso para realizar la tarea; y recursos, incluyendo personal del hotel, otros empleados o administradores y bases de datos u otras referencias.” (Roberts, 2018)

El servicio hotelero y los procedimientos están íntimamente relacionados, debido a que los procedimientos bien definidos son fundamentales para garantizar la consistencia y la calidad en los servicios ofrecidos. Proporcionan la estructura y las directrices necesarias para que los colaboradores ofrezcan un servicio excelente, asegurando que las operaciones se realicen de manera eficiente y que se mantenga un alto nivel de satisfacción.

Manuales

Un manual de procedimientos es un documento que contiene las reglas y pautas sobre cómo deben ejecutarse ciertos procesos. Estos escritos permiten a las organizaciones administrar y guiar sus operaciones, estrategias y flujos de trabajo hacia resultados óptimos, así como mantener estándares de calidad y eficiencia. (Rodrigues, 2024)

Los procedimientos y los manuales son interdependientes y juntos forman la base de una operación hotelera eficiente y consistente. Los procedimientos

proporcionan las instrucciones detalladas necesarias para realizar tareas específicas, mientras que los manuales organizan estos procedimientos en un formato accesible y comprensible, facilitando la capacitación, la referencia diaria y la mejora continua.

2.1.5 ALIMENTOS Y BEBIDAS

El departamento de alimentos y bebidas en un hotel, también conocido como departamento A&B o A y B, es el área encargada de proporcionar servicios de comida y bebida a los huéspedes del hotel. Este departamento es fundamental para la experiencia del huésped en el hotel, ya que ofrece una amplia gama de opciones de alimentos y bebidas, desde desayunos, almuerzos y cenas, hasta aperitivos, bebidas y servicios de bar.

Objetivos del Departamento de Servicio de Alimentos y Bebidas

Los principales objetivos del Departamento de Servicio de Alimentos y Bebidas son la prestación de un servicio adecuado al cliente, un correcto control de los productos, una minimización de las pérdidas económicas y la consecución de un trabajo adecuado que garantice el funcionamiento adecuado del establecimiento. Así mismo, el objetivo último a lograr es la satisfacción del cliente que acude al establecimiento.

Para la consecución de estos fines, la gestión del Departamento de Servicio de Alimentos y Bebidas se basa en tres puntos fundamentales:

1. **Verificar el rendimiento del personal** del departamento y corregir deficiencias que se detecten.
2. **Planificar y diseñar los menús** considerando, durante todo el proceso, los costes, los beneficios y la presentación de los platos.

3. **Establecer mecanismos de control** para valorar los productos y platos ofrecidos. (Artacho, 2018)

Áreas del departamento de alimentos y bebidas

Las áreas del departamento de alimentos y bebidas pueden variar dependiendo del tipo de establecimiento, su tamaño y complejidad, pero a continuación te presento las áreas comunes que suelen conformar este departamento:

- **Restaurante:** Es el área donde se ofrece comida y bebida al público en general. Esta área puede subdividirse en diferentes tipos de restaurantes, como de alta cocina, bufé, a la carta, temáticos, entre otros.
- **Banquetes y eventos:** Se encarga de organizar eventos especiales como bodas, fiestas, convenciones y reuniones empresariales.
- **Cocina:** Es el área donde se elaboran los platillos del menú. Puede subdividirse en diferentes secciones como pastelería, parrilla, cocina fría, entre otras.
- **Servicio al cuarto:** Esta área se encarga de llevar la comida y bebida al cuarto del huésped del hotel.
- **Bar:** Esta área se encarga de la elaboración de bebidas alcohólicas y no alcohólicas, así como de su servicio a los clientes.
- **Compras y almacén:** Esta área se encarga de realizar las compras de insumos y productos necesarios para el funcionamiento del departamento de alimentos y bebidas, así como del almacenamiento y distribución de los mismos.
- **Higiene y seguridad alimentaria:** Se encarga de garantizar que los alimentos y bebidas cumplan con los estándares de calidad, higiene y seguridad alimentaria.

- **Catering externo:** Esta área se encarga de ofrecer servicios de alimentación y bebidas a eventos y lugares fuera del establecimiento, como fiestas privadas, bodas, eventos corporativos, entre otros. (Bonilla, 2023)

Gestión de Calidad en Alimentos y Bebidas

➢ Control de Calidad

Procedimientos estandarizados: Implementación de recetas y métodos de preparación uniformes para asegurar consistencia.

Auditorías internas y externas: Evaluaciones regulares para mantener altos estándares de calidad. (Artacho, 2018)

➢ Normativas y Regulaciones

Regulación sanitaria: Cumplimiento con las leyes locales e internacionales de salud y seguridad alimentaria.

Sostenibilidad: Prácticas responsables en la gestión de residuos y uso de productos sostenibles. (Artacho, 2018)

CAPÍTULO III. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL AREA DE ROOM SERVE DEL HOTEL ST. REGIS.

3.1 PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

Montajes

Se encuentran los posibles montajes de comida de Room service para que se cuente con una orientación precisa, además de sugerencias que ayudarán cuando se deba improvisar ante la petición inesperada de algún huésped.

Secuencia de Servicio.

Incluye una secuencia de servicio que detalla los procedimientos prácticos y los puntos clave de interacción con los huéspedes, lo que garantiza que se brinde un servicio constante a todos los huéspedes.

Tips de Servicio.

También se ha incluido consejos de servicio en cada etapa para resaltar procedimientos y comportamientos importantes.

Enfoque de servicio

Desde que se toca la puerta de una habitación hasta el momento de recoger la bandeja la clave es el enfoque en el servicio y la experiencia de lujo.

Elaboración de bebidas

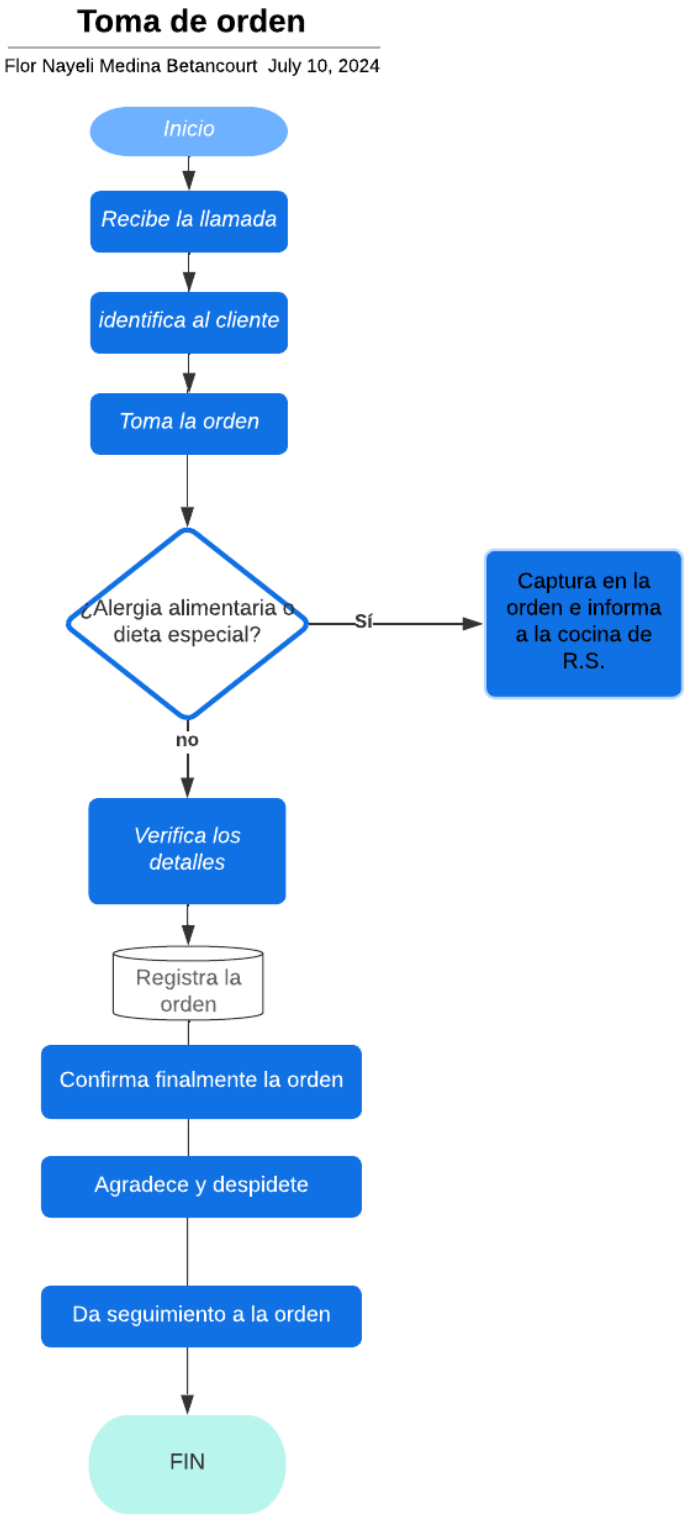
Contiene un apartado donde se encuentra el procedimiento a seguir para la correcta elaboración de las bebidas que suelen ser las más solicitadas durante el servicio en el área de room service.

ST REGIS HOTELS & RESORTS	**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL HOTEL ST. REGIS** *PROCEDIMIENTO: TOMA DE ORDENES*	**AREA:** Room Service
Proposito	Garantizar que los pedidos de alimentos y bebidas de los huéspedes sean capturados y entregados de manera precisa, eficiente y satisfactoria.	

Descripción narrativa del procedimiento		
No.	Actividad	Encargado
1	**Recibe la llamada.** Al recibir una llamada de un huésped solicitando servicio de Room Service. Responde de manera cortes y profesional. Identifícate y pregunta cómo puedes ayudar al huésped.	Operador de R. S
2	**Identifica al cliente.** Identifica al huésped y confirma su número de habitación para asegurarte de que la orden llegue al destino correcto.	Operador de R. S
3	**Toma la orden.** Escucha atentamente la solicitud del huésped y repite la orden para confirmar que este correcta. Pregunta si hay alguna preferencia especial, algún tipo de alergia, o requerimiento dietético.	Operador de R. S
4	**Verifica los detalles**. Informa al huésped sobre el tiempo estimado de entrega y verifica si desea agregar algo más a su orden.	Operador de R. S

5	**Registra la orden.** Registra la orden en el sistema de Room Service, asegurándote de incluir todos los detalles específicos y cualquier instrucción especial del huésped. Asigna un número de orden para su seguimiento y organización.	Operador de R. S
6	**Confirma finalmente la orden.** Repite la orden al huésped para confirmar que todos los detalles son correctos.	Operador de R. S
7	**Agradece y despídete.** Menciona que la orden se está procesando, agradece al huésped por su pedido y despídete de manera educada y profesional.	Operador de R. S
8	**Da un seguimiento a la Orden.** Realiza un seguimiento para garantizar que la orden llegue a la habitación del huésped de manera satisfactoria.	Operador de R. S

Diagrama del procedimiento de toma de orden



Anexos

A. Fraseología del procedimiento

1. *Recepción de la llamada:*

-**Operador**: "Buenas tardes, Room Service del Hotel [Nombre del Hotel], le habla [Nombre del Operador]. ¿En qué puedo asistirle hoy?"

2. Saludo y bienvenida:

-**Huésped**: "Hola, me gustaría ordenar algo de comida a mi habitación."

-**Operador**: "Con mucho gusto, señor(a). ¿Podría indicarme su apellido y número de habitación, por favor?"

-**Huésped**: "Claro, mi apellido es Jones y la habitación 305."

3.Toma de orden:

-**Operador**: "Gracias. ¿Qué le gustaría ordenar Sr. Jones?"

-**Huésped**: "Me gustaría un sándwich de pollo y una ensalada César, por favor."

-**Operador**: "Perfecto, ¿Sr. Jones tiene alguna alergia alimenticia o restricción alimentaria?

-**Huésped**: No, ninguna.

4.Verificación de la orden:

-**Operador:** ¿Desea agregar algo más a su orden?"

-**Huésped**: "No, eso es todo por ahora."

-Operador: Perfecto. Su orden estará lista y entregada en aproximadamente 30 minutos.

5. Registro de la orden y confirmación final:

-**Operador**: "Muy bien. Permítame confirmar su orden: un sándwich de pollo y una ensalada César para la habitación 305. ¿Es correcto?"

-**Huésped**: Sí, es correcto.

6. Agradecimiento y cierre:

-**Operador**: Gracias por su pedido, señor Jones. Si necesita algo más, no dude en llamarnos. ¡Que tenga un buen día!

-**Huésped**: Gracias, hasta luego.

-**Operador**: Hasta luego.

Nota:

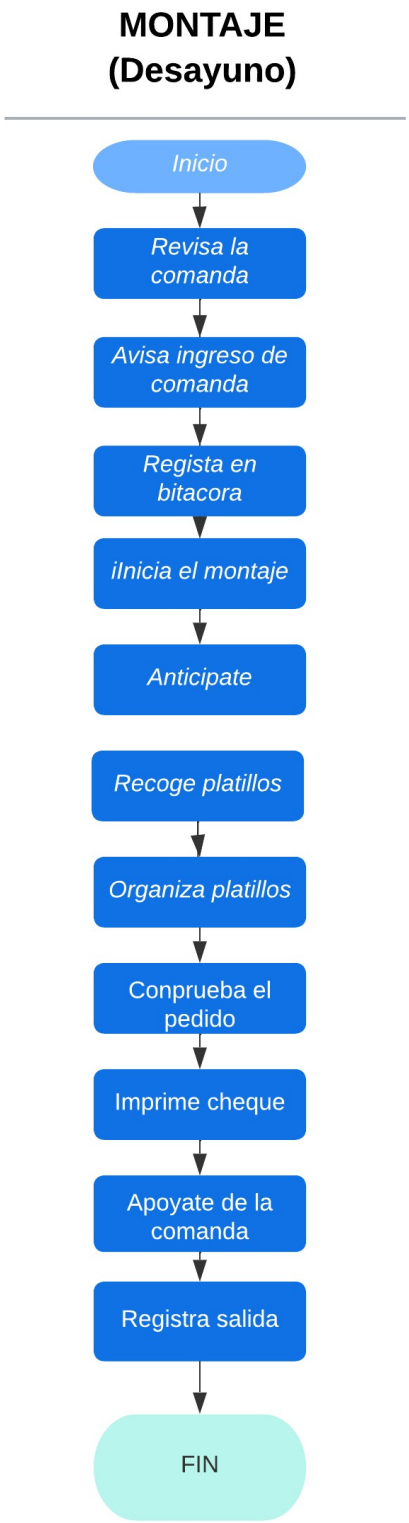
Este diálogo es una guía y puede adaptarse según las políticas y procedimientos específicos del hotel. La comunicación clara y cortés es clave para asegurar una experiencia satisfactoria para el huésped.

ST REGIS HOTELS & RESORTS	**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL HOTEL ST. REGIS** *PROCEDIMIENTO DE MONTAJE (DESAYUNO)*	**AREA:** Room Service
Proposito	Asegurar que todos los elementos necesarios para la presentación y entrega de pedidos a los huéspedes estén organizados y preparados de manera óptima.	

Descripción narrativa del procedimiento		
No.	Actividad	Encargado
1	**Revisa la comanda.** Revisa en Micros que el número de habitación y apellido coincidan con la comanda.	Mesero (Base)
2	**Avisa ingreso de comanda.** Coloca la comanda en la línea de pase y avisa a cocina del ingreso de esta.	Mesero (Base)
3	**Registra en bitácora.** Anota en la bitácora la información de la comanda, nombre del huésped, número de personas, hora de entrada, numero de cheque y nombre del colaborador que llevara el servicio.	Mesero (Base)
4	**Inicia el montaje de servicio.** Monta el servicio de acuerdo a la orden registrada.	Mesero (Base)
5	**Anticípate.** Adelanta todas las actividades que puedas hacer como montaje de plaque, bebidas, preparación del calentón, etc.	Mesero (Base)
6	**Recoge platillos.**	Mesero

	Recoge los platillos de la cocina, verifica la calidad y la limpieza y que cumplan con lo ordenado en la comanda.	(Base)
7	**Organiza platillos.** Coloca las campanas en los platos y vitafilalos para después acomodarlos en la bandeja.	Mesero (Base)
-8	**Comprueba el pedido** Comprueba que el pedido este completo y estén todos los complementos adecuados de acuerdo a la comanda.	Mesero (Base)
9	**Imprime cheque.** Ingresa la habitación en la micro para hacer el cargo y poder imprimir el cheque. Colócalo dentro de la chequera acompañado de una pluma.	Mesero (Base)
10	**Apóyate de la comanda.** Coloca encima o dentro de la chequera la copia de la comanda con el fin de identificar el número de habitación y el nombre del huésped.	▪ Mesero (Base) ▪ Runner
11	**Registra salida.** Antes de salir registra la hora de salida en la bitácora de servicios.	Runner

Diagrama de flujo de procedimiento de montaje



Anexo

A. Equipo de uso para desayuno.

1. Manteleta para la charola, manteletas para el servicio y servilletas.

2. Bandeja.

3. Cristalería (vaso de agua, vaso de jugo, copa de champagne, botellitas para el jugo)

4. Porcelana (taza de mug, tetera, azucarero, cremera, plato panero o para compartir, mantequillero)

5. Complementos (5 tipos de mermeladas, sal y pimienta, kétchup, miel, maple, limón en gajos)

6. Azúcar o endulzantes para las bebidas calientes.

7. Jarra de café y agua caliente, deben llenarse antes de llevar el Servicio.

8. Paneras con servilleta.

9. Enfriaderas para botellas de champagne o jugos.

10. Campanas.

11. Vitafilm

14. Florero.

B. Criterios a considerar para el montaje:

1. Todos los platos deben llevar campanas menos paneras, bowls y sides.

2. Una vez que se coloca la campana se debe vitafilar el plato.

3. También se vitafilan los vasos, guarniciones y demás sides.

4. Si llevan enfriadera deben llevar la base.

5. Todas las jarras, tazas, etc., deben estar colocadas en la misma dirección y con las asas hacia afuera en diagonal, debe verse ordenado.

6. Revisar que saleros y pimenteros tengan producto y funcionen.
7. Revisar que no haya ningún producto caducado.
8. Los azucareros deben tener 8 sobres de cada una de las variedades.

C. Imágenes de montaje.



Montaje Desayuno St Regis







Montaje Desayuno Wellness





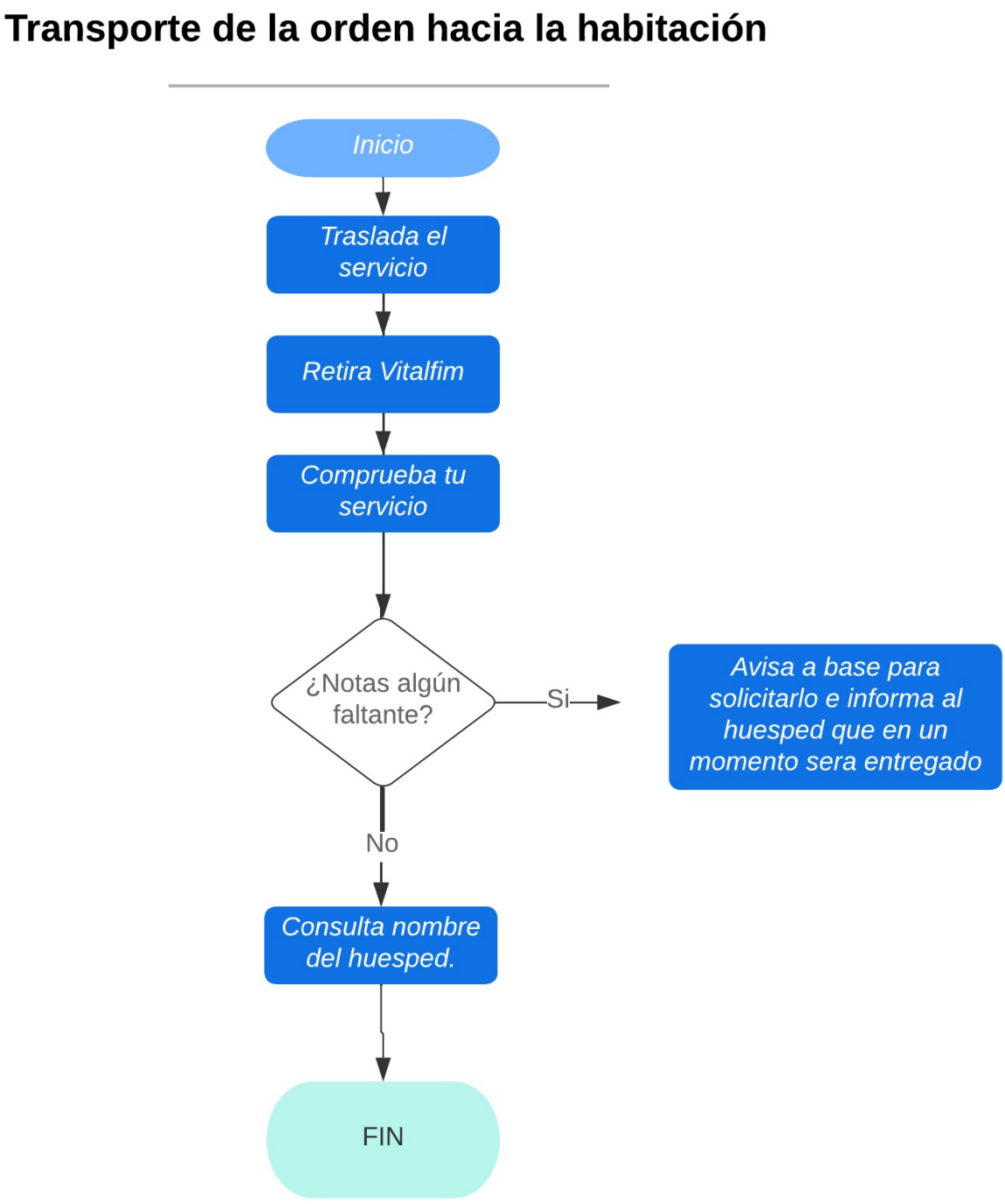


ST REGIS HOTELS & RESORTS	**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL HOTEL ST. REGIS** *PROCEDIMIENTO DE: TRANSPORTE DE LA ORDEN HACIA LA HABITACIÓN*	**AREA:** Room Service
Proposito	Asegurar que el servicio sea eficiente y de alta calidad, garantizando que los pedidos lleguen a los huéspedes de manera oportuna y correcta.	

Descripción narrativa del procedimiento		
No.	Actividad	Encargado
1	**Traslada el servicio.** Lleva el servicio a la habitación siguiendo las rutas autorizadas y procurando llegar en tiempo y forma.	Runner
2	**Retira vitafilm.** Retira el vitafilm de las bebidas, complementos y platillos.	Runner
3	**Comprueba tu servicio.** Al llegar a la habitación antes de tocar verifica tu servicio, que este completo y que se encuentre en perfectas condiciones. **Si notas algún faltante**:	Runner Mesero (Base)

	avisa a base para solicitarlo e informa al huésped cuando le entregues el pedido indicando el tiempo en que lo entregaras.	
4	**Consulta nombre.** Consulta el nombre del huésped en el cheque que viene dentro de la chequera para utilizarlo durante la conversación.	Runner

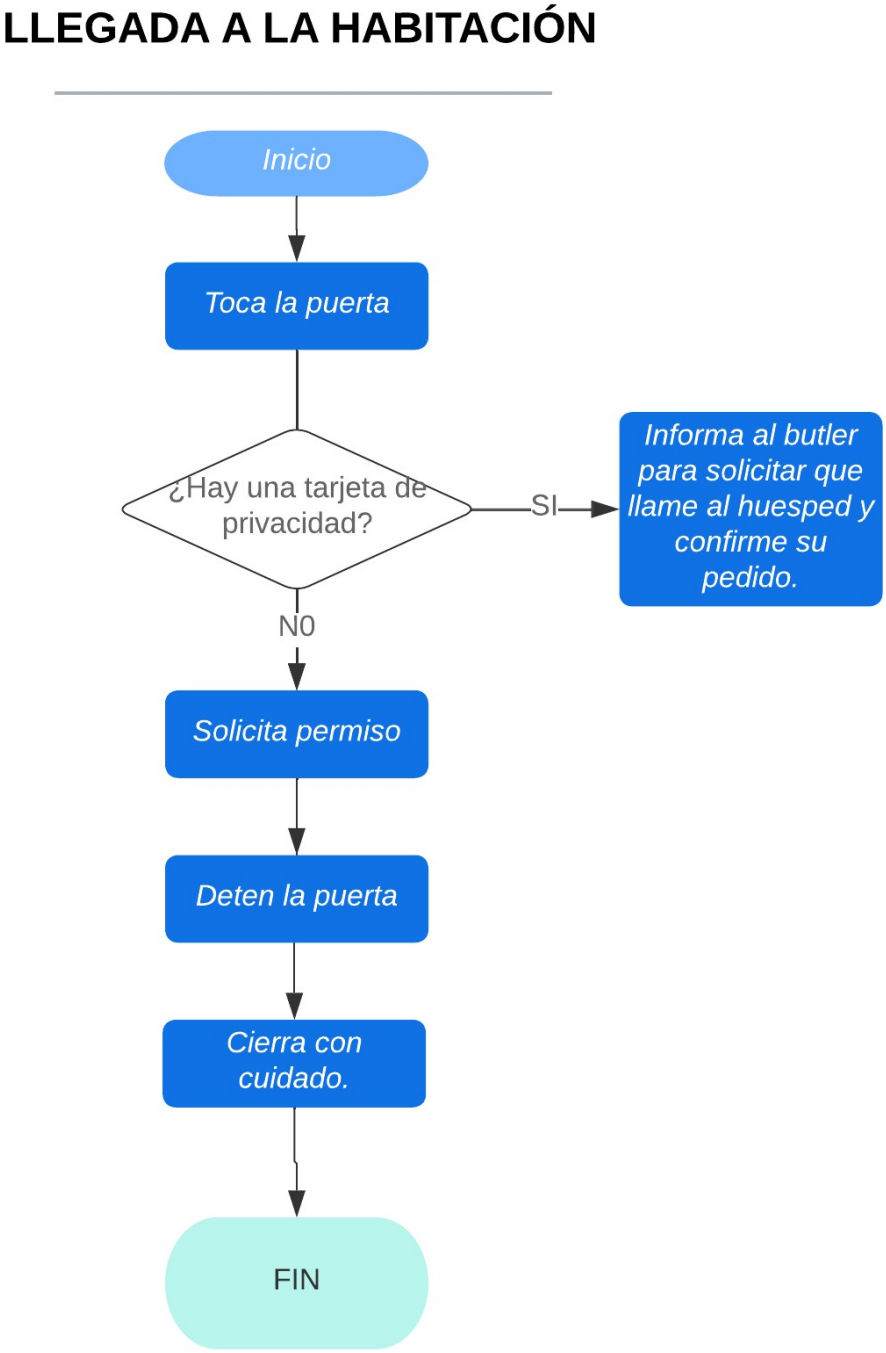
Diagrama de flujo de procedimiento de toma de transporte hacia la habitación



ST REGIS HOTELS & RESORTS	**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL HOTEL ST. REGIS** *PROCEDIMIENTO DE LLEGADA A LA HABITACIÓN.*	**AREA:** Room Service
Proposito	Garantiza una experiencia satisfactoria para el huésped, optimizando la eficiencia en la entrega de alimentos y bebidas	

Descripción narrativa del procedimiento		
No.	Actividad	Encargado
1	**Toca la puerta.** Toca tres veces la puerta diciendo en voz alta: “Room service” y saludar de acuerdo al horario, esperando 10 segundos en cada toque.	Runner
2	**Solicita permiso.** Solicita permiso para ingresar a la habitación.	Runner
3	**Detén la puerta.** En caso de que el huésped detenga la puerta, agradece el gesto, e invítale a pasar.	Runner
4	**Cierra con cuidado.** Abre el seguro para detener la puerta, evitando que se azote.	Runner

Diagrama de flujo



Anexos

A. Recomendaciones en caso de:

- Si hay una tarjeta de ***PRIVACIDAD***, no toques la puerta, informa al Butler a cargo de esa habitación para solicitar que llame al huésped y confirme su pedido.
- Si nadie abre la puerta después de varios golpes:

1. El mesero debe usar el radio para comunicarse con Butler para verificar el número de habitación.
2. Si la habitación es correcta debe pedirle que llame a la habitación para informar al huésped que se encuentra en puerta el servicio solicitado.
3. Si no se puede contactar con el huésped, el pedido se devuelve a la base y se trata como un "pedido muerto". El cheque es firmado por el gerente/capitán y manejado como un cargo departamental.
4. Se deja un mensaje al Butler del huésped indicando que el pedido fue entregado, pero no hubo respuesta en la habitación.

Ejemplo de tarjeta de privacidad



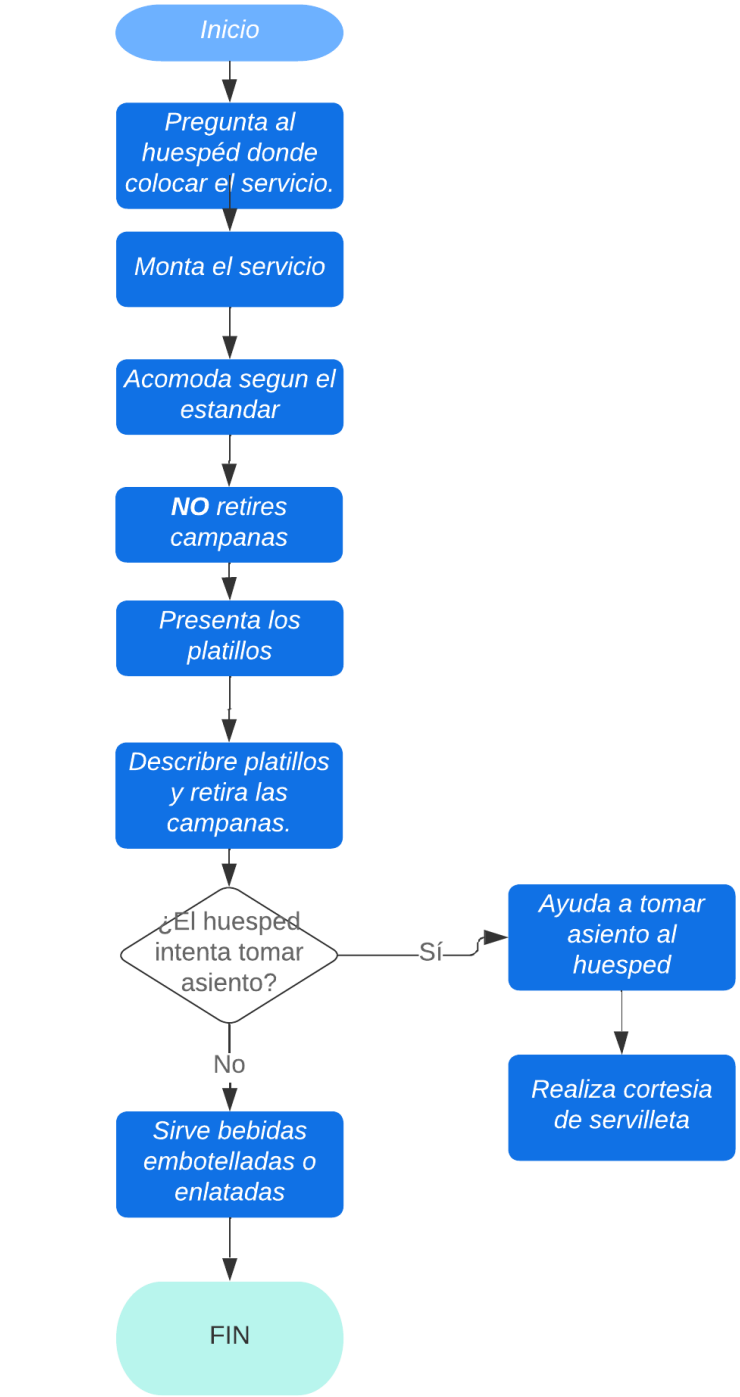
ST REGIS HOTELS & RESORTS	**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL HOTEL ST. REGIS** *ENTREGA DE ORDEN EN LA HABITACIÓN.*	**AREA:** Room Service
Proposito	Ofrecer un servicio eficiente y de calidad a los huéspedes garantizando una experiencia positiva y satisfactoria.	

Descripción narrativa del procedimiento		
No.	Actividad	Encargado
1	**Pregunta al huésped.** Pregunta al huésped donde desea que coloques el servicio y ofrece preparar el servicio mesa.	Runner
2	**Monta el servicio** Monta el servicio en el lugar indicado.	Runner
3	**Acomoda según el estándar.** Acomoda las sillas, los platillos y bebidas según el estándar de montaje.	Runner
4	**No retires campanas.** No retires las campanas aun, para evitar que se enfríen los alimentos.	Runner
5	**Presenta los platillos** Una vez finalizado el montaje, presenta los platillos y bebidas para confirmar que la orden esta completa.	Runner
6	**Describe platillos y retira campanas.** Conforme vayas describiendo cada platillo indica los ingredientes, contenido de las salsas,	Runner

	guarniciones, etc. Ve señalando cada uno y retira campanas.	
7	**Ayuda a tomar asiento al huésped.** Si el huésped toma asiento ayúdale con la silla.	Runner
8	**Realiza cortesía de servilleta**. Realiza la cortesía de servilleta colocándola en sus piernas, procura tocar lo menos posible las piernas.	Runner
9	**Sirve bebidas embotelladas o enlatadas**. Ofrece a los huéspedes servir las bebidas enlatadas, embotelladas, café, vino, etc.	Runner

Diagrama de flujo

ENTREGA DE ORDEN EN LA HABITACIÓN



Anexos

- **Indicaciones para montaje St Regis:**

1. Mover la mesa pequeña de madera para apoyo de las jarras de café, cremeras, azucarera y plato con limones (siempre se debe llevar para el agua, limones y vaso)

2. Colocar primeros las manteletas según las sillas.

3. La servilleta al extremo derecho de la manteleta con los cubiertos.

4. Arriba de la servilleta se coloca la taza con el asa a las 4 pm.

5. Al lado izquierdo de la taza se coloca el vaso de agua y el vaso de jugo, y seguido la copa de champagne.

6. Del extremo izquierdo de la manteleta colocamos el plato de pan (o plato para compartir)

7. En la mesa pequeña de apoyo las asas deben estar todas hacia el mismo lado apuntando al comensal principal.

8. La base de la hielera debe quedar a mano del comensal y siempre con una servilleta encima para que la luminaria pueda secar la botella.

- **Ejemplo de montaje de desayuno St. Regis para dos personas en terraza.**



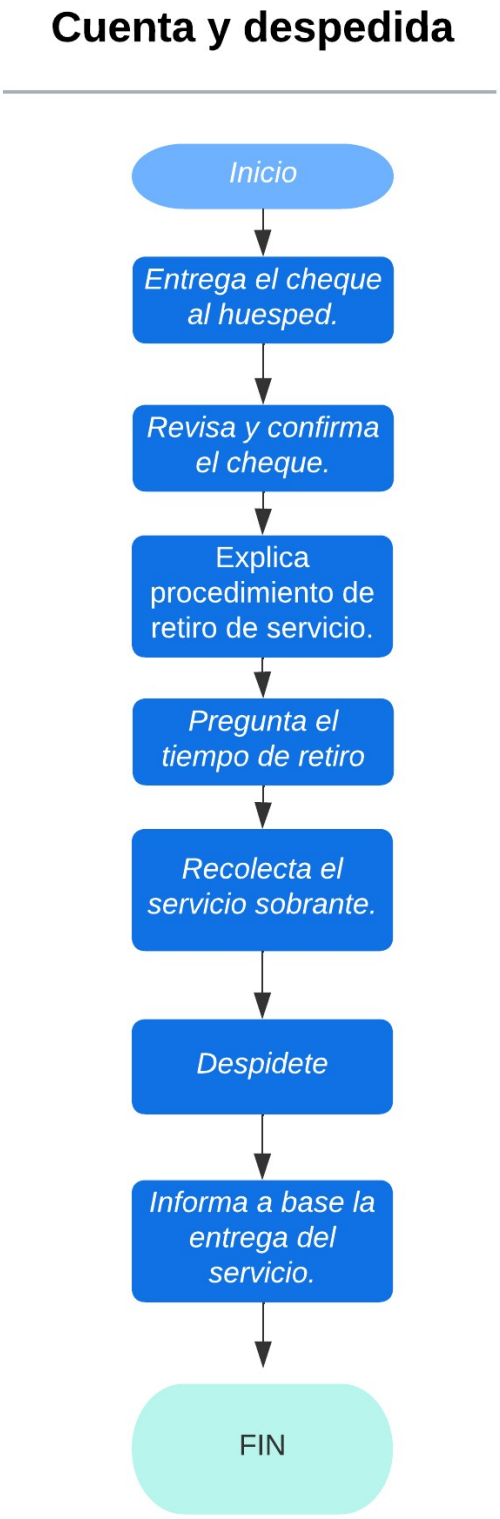


ST REGIS HOTELS & RESORTS	**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL HOTEL ST. REGIS** *PROCEDIMIENTO DE CUENTA Y DESPEDIDA.*	**AREA:** Room Service
Proposito	Asegurar una transacción precisa, evitar disputas, confirmar la recepción del servicio y autorizar el cargo a la cuenta del huésped.	

Descripción narrativa del procedimiento		
No.	Actividad	Encargado
1	**Entrega el cheque al huésped.** Entrega el cheque al huésped y solicita su apoyo con una firma.	Runner
2	**Revisa y confirma el cheque.** Revisa que este totalizada correctamente y confirma si la propina que anoto el huésped está en dólares o pesos si tienes dudas.	Runner
3	**Explica procedimiento.** Explica el procedimiento al huésped para recoger el servicio.	Runner
4	**Pregunta el tiempo de retiro.** Pregunta en cuanto tiempo desea que se le retiren sus platillos o solicítale que marque al #0, o solicitar el servicio a través de su Butler.	Runner
5	**Recoleta el servicio sobrante.** (Campanas, vasos, charola etc.)	Runner

6	**Despídete**. Despídete del huésped llamándolo por su nombre, agradeciendo el servicio y deseándole un excelente día.	Runner
7	**Informa a base la entrega del servicio.** Informa al mesero que se encuentra en base que el servicio ha sido entregado exitosamente.	Runner

Diagrama de flujo



Anexos

Ejemplos de diálogos.

- "Sr./Sra., aquí le entrego el cheque del servicio, por favor verifique que los cargos estén correctos y si es tan amable coloque su firma*
- "Sr./Sra._____ gracias por su orden, si así lo desea podemos regresar en 90 minutos para recoger el servicio o si prefiere agradeceremos nos haga una llamada a la extensión 132 cuando termine sus alimentos. Disfrute de sus alimentos y que pase buenas noches/que tenga un buen día."

Que no falte….

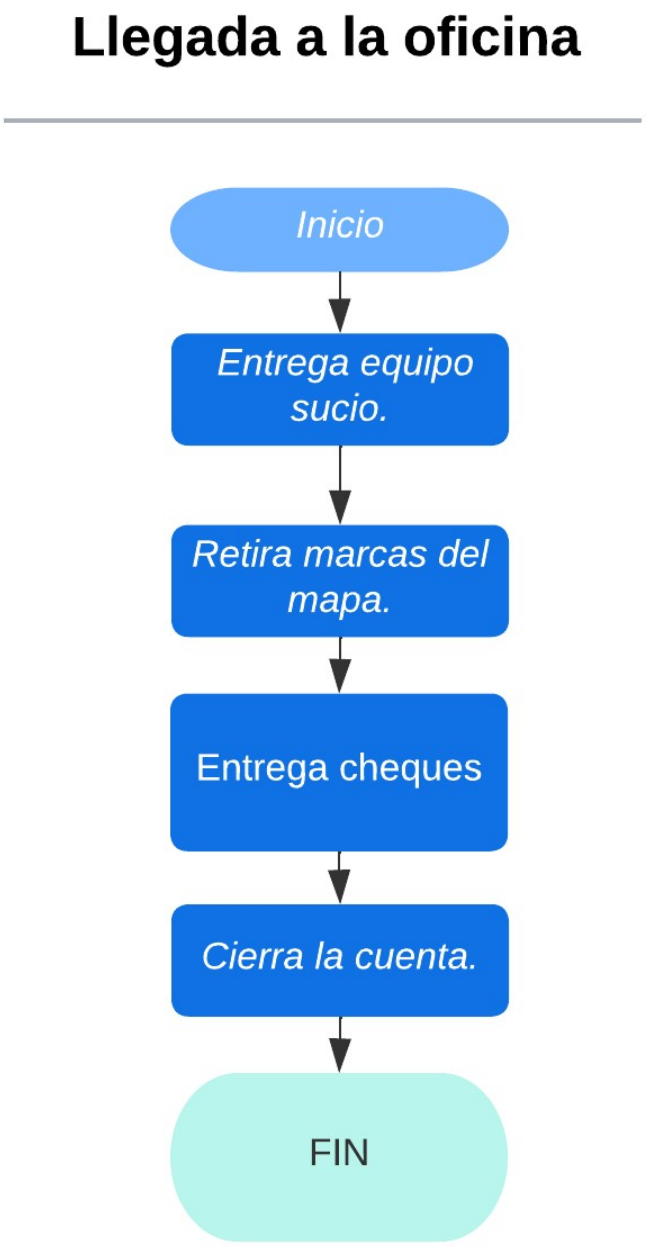
• Enseñar el cheque a huésped.

• Mientras el anfitrión le entrega el cheque, debe comentar sobre cómo se puede recolectar el servicio.

ST REGIS HOTELS & RESORTS	**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL HOTEL ST. REGIS** *LLEGADA A LA OFICINA*	**AREA:** Room Service
Proposito	Garantizar el control y la precisión de las transacciones financieras, evitando errores o discrepancias en los registros.	

Descripción narrativa del procedimiento		
No.	Actividad	Encargado
1	**Entrega equipo sucio.** Al llegar a la central de Room Service entrega el equipo sucio en el área de lavaloza.	Runner
2	**Retira marcas del mapa.** Retira las marcas del mapa que indican que hay servicios pendientes de las villas donde recolectaste equipo.	Runner
3	**Entrega cheques.** Entrega los cheques firmados por el huésped al mesero base para su resguardo y registro en sistema.	Mesero (base)
4	**Cierra la cuenta.** Has el cargo de la propina del servicio a la cuenta del huésped e imprime cheque y engrápalo junto con el que se firmó en la habitación.	Runner

Diagrama de flujo



3.2 PROCEDIMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE BEBIDAS.

Smoothie



1 servicio 5-10 minutos

INGREDIENTES

- 1 plátano
- 1 taza de fresas
-Rodaja de fresa para decorar
- 1/2 taza de yogur natural
- 1/2 taza de leche de la elección del huésped.
- Miel o edulcorante
- Cubitos de hielo

EQUIPAMIENTO

-Licuadora
-Vaso para smoothie
-Cucharilla larga para revolver

INSTRUCCIONES

-En la licuadora, combina el plátano, las fresas, el yogur natural, la leche y los cubitos de hielo.

-Si deseas endulzar, añade un poco de miel o edulcorante al gusto.

-Mezcla todos los ingredientes hasta obtener una mezcla suave y homogénea.

-Vierte el smoothie en un vaso para smoothie.

-Decora con una rodaja de fresa en el borde del vaso.

Limonada mineral



1 servicio 5 minutos

INGREDIENTES

- 2 oz de jugo de limón (1-2 limones)
- 1 oz de jarabe natural (jarabe simple)
- Agua mineral con gas
- Hielo
- Rodaja de limón .

EQUIPAMIENTO

-Exprimidor de limones
• Vaso alto
• Cuchara mezcladora
• Bandeja de servicio

INSTRUCCIONES

-Exprime 1-2 limones.

- En un vaso, mezcla 2 oz de jugo de limón con 1 oz de jarabe natural.

- Si no tienes jarabe natural preparado, hazlo mezclando partes iguales de azúcar y agua caliente.

-Llena el vaso con hielo.

- Rellena el vaso con agua mineral con gas y mezcla.

- Añade una rodaja de limón.

Mojito



1 servicio 5 minutos

INGREDIENTES

- 2 oz de ron blanco
- 1 oz de jugo de lima
- 2 cucharaditas de azúcar
- 6-8 hojas de menta fresca
- Agua con gas
- Hielo picado
- Rodajas de lima y menta para decorar

EQUIPAMIENTO

- Vaso de highball
- Mortero o macerador
- Cuchara mezcladora
- Medidor de líquidos
- Exprimidor de limones
- Cuchillo y tabla de corta

INSTRUCCIONES

-Lava y seca las hojas de menta.

-En un vaso highball, machaca 6-8 hojas de menta con 2 cucharaditas de azúcar.

-Agrega 1 oz de jugo de lima y 2 oz de ron blanco. Mezcla bien.

-Llena el vaso con hielo picado.

-Rellena con agua con gas y mezcla suavemente.

-Decora con una rodaja de lima y una ramita de menta.

Margarita



1 servicio 5 minutos

INGREDIENTES

- 50 ml de tequila
- 30 ml de licor de naranja
- 20 ml de jugo de lima fresco
- Sal
- Hielo

EQUIPAMIENTO

-Vaso mezclador o coctelera.
-Vaso para servir.
-Medidor de licor.
-Exprimidor.
-Cuchillo y tabla de cortar.

INSTRUCCIONES

-Moja el borde de un vaso con jugo de lima y luego pásalo por sal para escarchar el borde.

-Llena el vaso con hielo.

-En una coctelera, agrega hielo, tequila, licor de naranja y jugo de lima.

-Agita enérgicamente durante unos segundos.

-Cuela la mezcla sobre el hielo en el vaso preparado.

-Decora con una rodaja de lima en el borde del vaso.

Martini

Piña Colada



1 servicio 5-10 minutos

INGREDIENTES

- 60 ml de ron blanco
- 120 ml de crema de coco
- 120 ml de jugo de piña
- Cubos de hielo
- Rodaja de piña y cereza para decorar

EQUIPAMIENTO

-Licuadora o coctelera
-Copa de cóctel
-Cucharilla de cóctel

INSTRUCCIONES

-Llena la licuadora o coctelera con cubos de hielo.

-Añade el ron blanco, la crema de coco y el jugo de piña.

-Mezcla todos los ingredientes hasta obtener una consistencia suave.

-Sirve la Piña Colada en una elegante copa de cóctel.

-Decora con una rodaja de piña en el borde de la copa y una cereza en el centro.

Malteada



1 servicio 5- 10 minutos

INGREDIENTES

-2 bolas de helado de vainilla
- 1taza de leche
- 2 cucharadas de sirope o salsa de chocolate
-Crema batida
-Virutas de chocolate o nueces picadas para decorar

EQUIPAMIENTO

-Licuadora
-Vaso alto para malteada
-Cucharilla larga para revolver
-Pajita

INSTRUCCIONES

-En la licuadora, combina las bolas de helado de vainilla, la leche y el sirope o salsa de chocolate.

-Mezcla todos los ingredientes hasta obtener una consistencia suave y cremosa.

-Vierte la malteada en un vaso alto para malteada.

-Decora la parte superior con crema batida.

-Espolvorea virutas de chocolate o nueces picadas sobre la crema batida.

Capuchino



1 servicio 5 minutos

INGREDIENTES

- 1 cápsula de café espresso (aproximadamente 30 ml de café)
- 120 ml de leche fresca
-Canela o cacao opcional.

EQUIPAMIENTO

- Máquina de café con cápsulas
- Espumador de leche (si no está integrado en la máquina)
- Taza de cappuccino

INSTRUCCIONES

-Enciende la máquina de café con cápsulas y espera a que se caliente.
-Coloca una cápsula de café espresso en la máquina.
-Coloca una taza de cappuccino debajo del dispensador y selecciona la opción de espresso. Debes obtener aproximadamente 30 ml de espresso.
-Mide 120 ml de leche fresca y viértela en el espumador de leche.
-Enciende el espumador de leche. La leche debe doblar su volumen y tener una textura cremosa.
-Vierte la leche espumada sobre el espresso en la taza de cappuccino. Comienza vertiendo la leche caliente primero, seguida de la espuma.
-Espolvorea un poco de cacao en polvo o canela sobre la espuma para darle un toque decorativo y de sabor.

Cafe Latte



1 servicio 5 minutos

INGREDIENTES

-Vaso mezclador o coctelera.
-Vaso para servir.
-Medidor de licor.
-Exprimidor.
-Cuchillo y tabla de cortar.

EQUIPAMIENTO

- Cafetera expreso
- Vaporizador de leche
- Taza grande para café
- Cuchara mezcladora
- Jarra de leche
- Termómetro (opcional)

INSTRUCCIONES

-Haz una taza de café expreso y viértelo en una taza grande.

-Calienta y espuma la leche con un vaporizador hasta alcanzar 65-70°C.

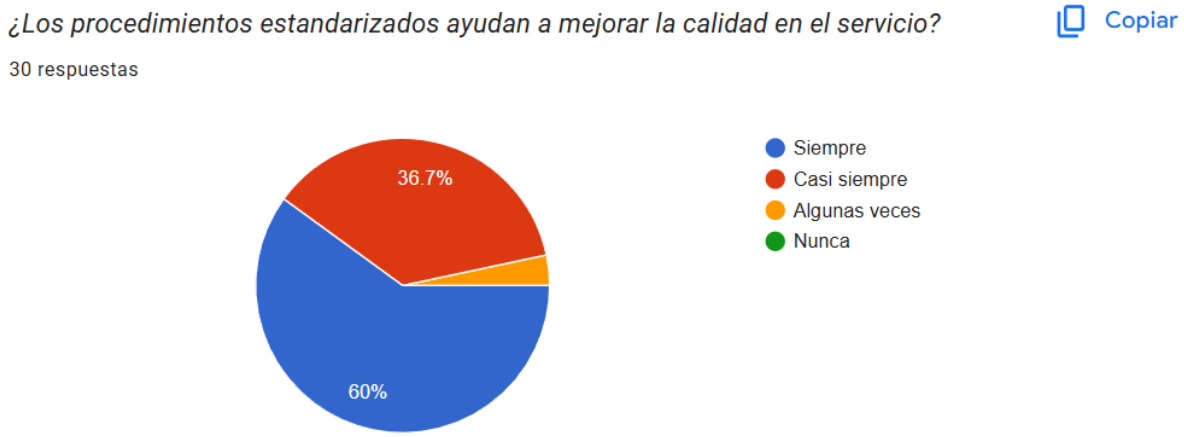
-Vierte la leche caliente y espumada sobre el café expreso en la taza. Sostén la espuma con una cuchara para que caiga solo la leche primero, y luego añade la espuma encima.

-Añade azúcar si deseas y espolvorea canela o cacao en polvo. (opcional)

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Grafica 1. Procedimientos estandarizados.

De las 30 encuestas realizadas, se puede observar que el 60% considera que los procedimientos estandarizados siempre han ayudado a mejorar la calidad en el servicio, un 36.7% cree que casi siempre lo ha hecho y tan solo el 3.3% piensa que algunas veces ha sido así.



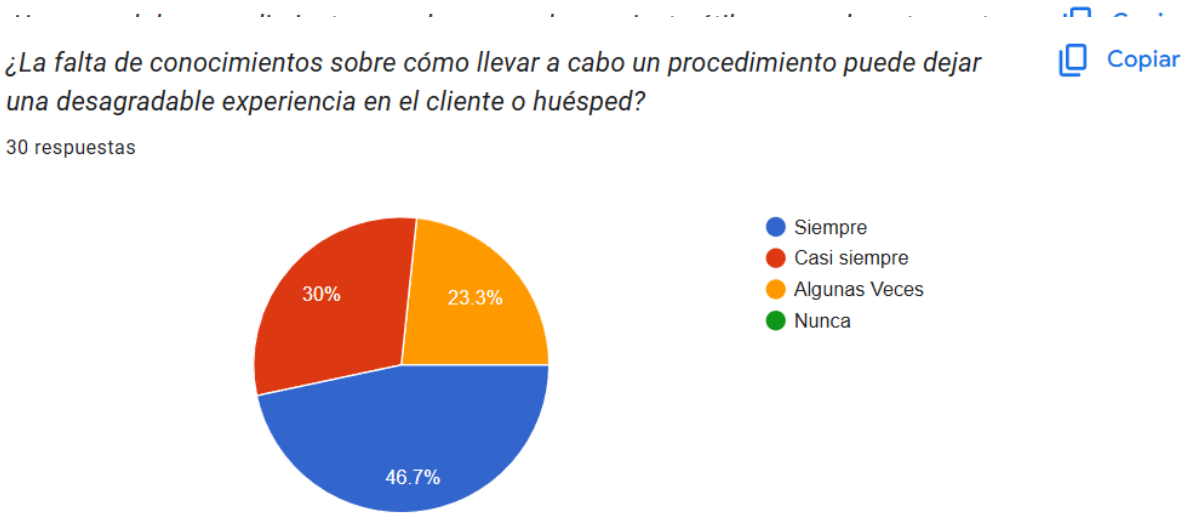
Grafica 2. Un manual como herramienta.

De los resultados obtenidos de la pregunta numero 2 nos indica que el 86.7% de los encuestados creen que siempre es útil tener un manual de procedimientos como herramienta en un departamento o área y tan solo un 13.3% considera que casi siempre lo es.



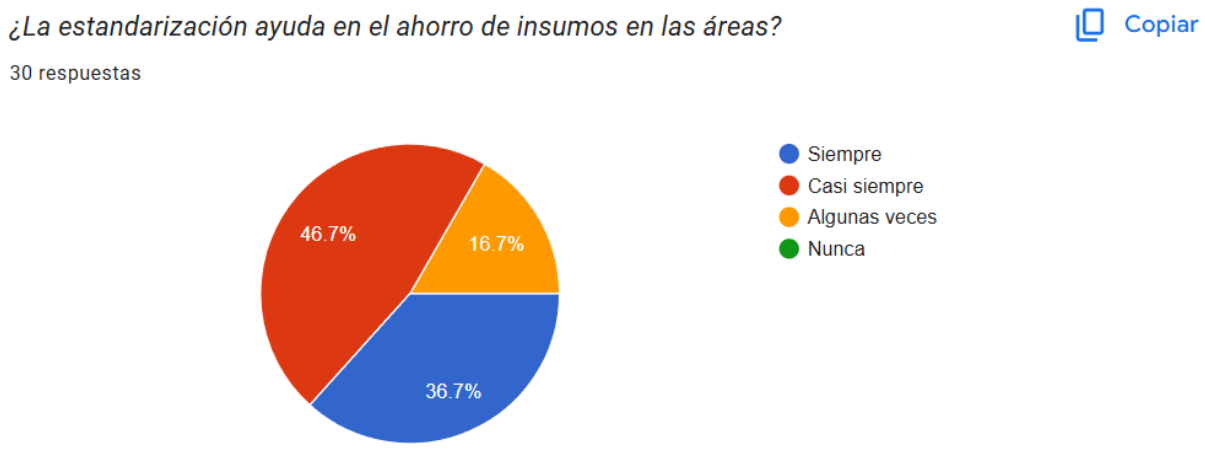
Grafica 3. Falta de conocimientos.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la pregunta número 3 se puede observar que el 46.7% de los encuestados contestaron que el no tener conocimientos sobre cómo llevar a cabo algún procedimiento puede causar siempre una desagradable experiencia al huésped, por otro lado, el 30% piensa que casi siempre puede ser así y tan solo el 23.5% considera que alguna vez podría suceder.



Grafica 4. Ahorro de insumos

A partir de los resultados obtenidos en la pregunta número cuatro se permite observar que el 46.7% de las personas encuestadas respondieron que casi siempre el establecimiento de una estandarización ayuda en el ahorro de insumos del área. el 36.7% cree que siempre ayuda y el 16.7% que algunas veces lo hace.



Grafica 5. Manual para capacitación.

Los resultados obtenidos a partir de la pregunta número cinco nos indica que el 76.7% de los encuestados, opina que contar con un manual en un departamento o área puede servir para capacitar a practicantes que van ingresando, mientras que el 23.3% considera que casi siempre puede ser útil.



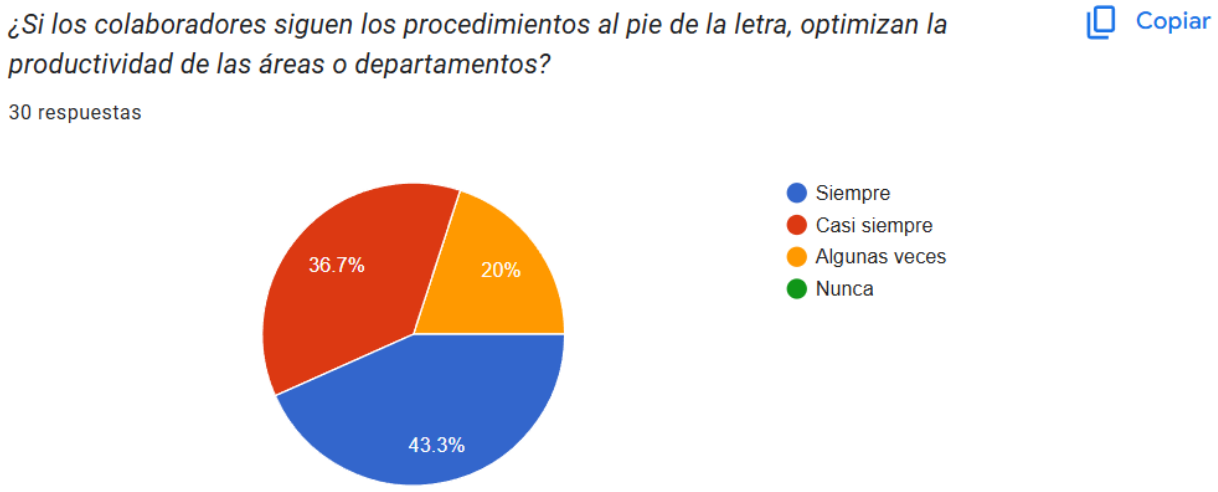
Grafica 6. Conocimientos previos.

A través de los resultados obtenidos en la pregunta número seis, se obtuvo que el 73.3% de los encuestados consideran que es mucho mejor y más rápido realizar un proceso si quien lo realiza sabe cómo hacerlo correctamente, mientras que el 13.3% afirma que casi siempre puede ser así y otro 13.3% dice que algunas veces.



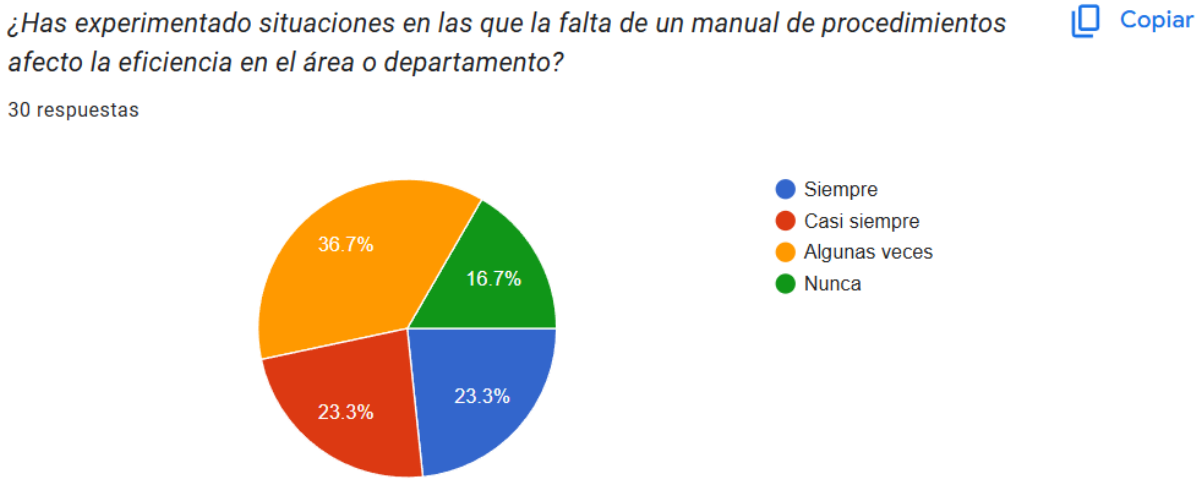
Grafica 7. Optimización de productividad.

Mediante los resultados obtenidos en la pregunta número siete, el 43.3% de la población encuestada respondió que, si se siguen los procedimientos tal y como son, se puede producir una optimización en la productividad del área donde se labora, sin embargo, el 36% considera que casi siempre podría ser, y un 20% solo algunas veces pudiera ser que fuera así.



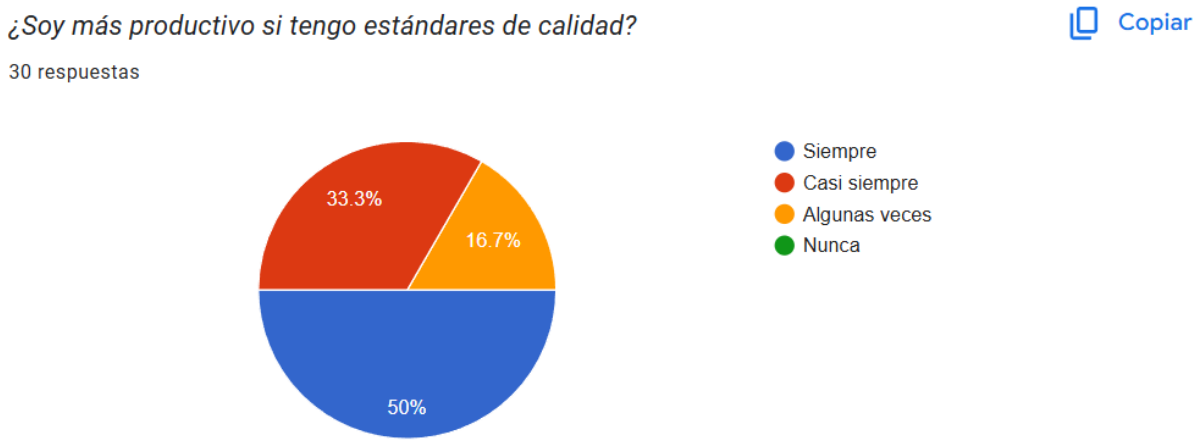
Grafica 8. Mala eficiencia

Tomando en cuenta los resultados extraídos en la pregunta número ocho se obtuvo que el 36.7% de los encuestados han experimentado situaciones donde se ve afectada la eficiencia debido a la ausencia de un manual de procedimientos. El 23.3% comenta siempre haberles pasado y otro 23.3% solo algunas veces, mientras que el 16.7% opina que nunca ha pasado por una situación así.



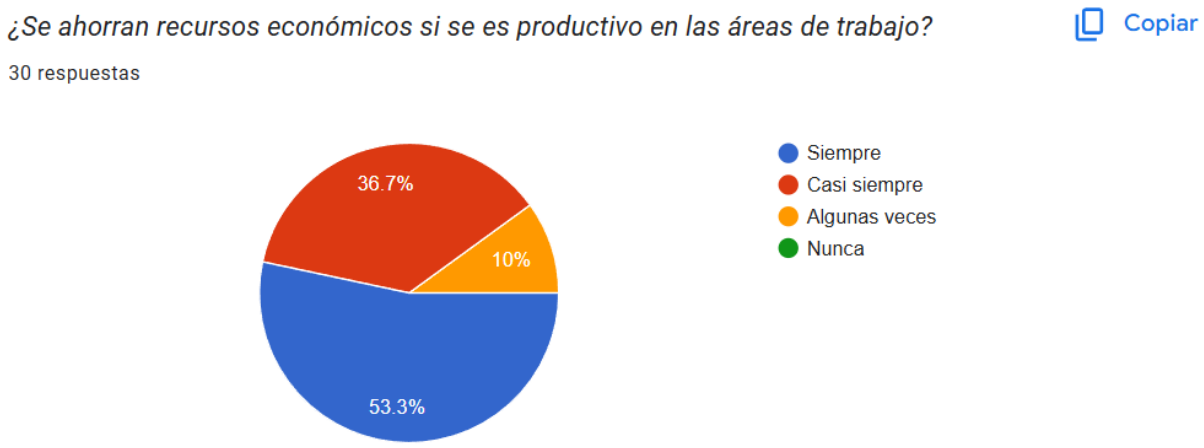
Grafica 9. Mayor productividad

Partiendo de los resultados observados en la gráfica, se obtuvo que el 50%, es decir 15 de los encuestados, respondieron que siempre suelen ser más productivos si trabajan mediante estándares de calidad a diferencia del 33.3% que comenta casi siempre serlo y un 16.7% considera que solo algunas veces lo ha sido.



Grafica 10. Ahorro de recursos económicos.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la pregunta número diez, el 53.3% de los encuestados un poco más de la mitad, reconoce que si se es productivo en el área de trabajo existe un ahorro de recursos económicos como consecuencia, mientras que el 36.7% piensa que casi siempre es así, y tan solo el 10% asegura que sucede algunas veces.



CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Fue un proceso complejo al principio a decir verdad el hecho de llegar a un área completamente nueva para mi sin conocimientos básicos sobre esta, fue un poco frustrante, debido a que no existía como un manual o algo en que basarme para comprender como tenían que hacerse las cosas, puesto que cada integrante del equipo de room service trabaja a su modo, sin embargo, de ahí surge la idea y gracias a eso es posible este manual de procedimientos.

La creación e implementación de este manual de procedimientos para el área de Room Service constituye un paso fundamental para asegurar la calidad y consistencia en los servicios ofrecidos a los huéspedes. Este documento ha sido diseñado con el propósito de establecer procesos claros y detallados que guíen a todo el personal en la realización de sus tareas diarias,

A través de la estandarización de estos procedimientos, se busca no solo mejorar la experiencia del cliente, sino también optimizar los procesos internos, reduciendo tiempos de respuesta y asegurando que cada solicitud sea atendida con precisión y profesionalismo.

Además, se resalta la importancia de la formación continua del personal. El éxito en la implementación de estos procedimientos depende en gran medida de la comprensión y aplicación adecuada por parte de todo el equipo de Room Service.

En conclusión, este manual representa una guía estratégica para alcanzar la excelencia en el servicio de Room Service. Pero sobre todo este manual pretende ser una herramienta que permita a los nuevos colaboradores o practicantes poderse desenvolver con mayor facilidad en el área de room service con una mejor visión de esta área y no estar prácticamente a ciegas provocando algún tipo de incomodidad e inseguridad para ello.

Se recomienda ampliamente, al iniciar que todo colaborador o practicante nuevo que sea asignado al área, pase primeramente por algún tipo de evaluación, para conocer si tiene los conocimientos requeridos en el puesto donde se desarrollara y posteriormente de no ser así que sea capacitado.

De igual forma se recomienda que todo el personal del área de Room Service reciba capacitación continua sobre los procedimientos establecidos en el manual. Esto asegurará que todos estén actualizados con las mejores prácticas y se mantenga un alto nivel de servicio.

Se recomienda evaluar periódicamente y llevar a cabo una mejora continua de Los procedimientos descritos en el manual estos deben ser revisados periódicamente para asegurar su relevancia y eficacia

Se recomienda la integración con otros departamentos, es decir, para un funcionamiento óptimo del área de Room Service, es recomendable fomentar una comunicación fluida y eficaz con otros departamentos del hotel, como la cocina, la recepción y la limpieza.

Como recomendación, que el presente manual sea utilizado para beneficio del hotel y sirva de apoyo para capacitar y/o enseñar a las personas asignadas en el área.

Y, por último, sobre todo se recomienda a las próximas generaciones de estudiantes que estén apunto de hacer sus estadías, sean responsable, tomen su proyecto enserio háganlo suyo y siéntanse cómodos con lo que están realizando. No falten a sus asesorías y sean puntuales. Cumplan en tiempo y forma con los avances, además de entregarlos según lo solicitado, no prolonguen o dejen de avanzar en su memoria así sean 10 minutos los que trabajen en ella harán una gran diferencia.

REFERENCIAS

ANEXOS

a) Distribución de las habitaciones.

b) Estándar de montaje de amenidades





Ilustración 1Amenidad de bienvenida

Ilustración2. Amenidad de tabla de carnes frías y quesos





Ilustración 3.Amenidad de aniversario
Ilustración 4. Amenidad de bienvenida premium

Ilustración 5. Amenidad de bienvenida
Ilustración 6. Amenidad de Feliz cumpleaños







Ilustración 7 Amenidad especial solicitada para la arena de spa.



Ilustración 8 Amenidad de aniversario.