

Material Imprimible

Curso Asistente de Hotelería

Módulo Organización de un establecimiento hotelero

**Contenidos:**

- Conceptos básicos que se deben tener en consideración en hotelería
- Composición y funciones de un establecimiento hotelero
- Departamento o área del hotel: su importancia, sus funciones y especificaciones
- Áreas físicas en las que se puede dividir un hotel

## **Conceptos básicos que se deben tener en consideración en hotelería**

Antes de comenzar, deberemos establecer la definición de algunos conceptos básicos, como “productividad”, “eficacia” y “eficiencia”.

Si estudiamos la historia de la administración, desde Adam Smith, Frederick Taylor y Henri Fayol, el objetivo principal de sus estudios fue el incremento de la productividad.

Ahora bien, podemos definir **productividad** como la relación existente entre la cantidad de unidades producidas y los insumos utilizados para la producción.

En base a esta simple relación, podemos comprender el concepto de productividad y analizar las formas de mejorar la misma, ya sea produciendo la misma cantidad de unidades con menos insumos o bien aumentando la producción con la misma cantidad de insumos.

En cuanto a los conceptos de eficacia y eficiencia podemos decir que se encuentran ampliamente conectados con el ámbito de la producción, y se relaciona a la forma en que se cumplen los objetivos.

Para simplificar el entendimiento, llevándolo al ámbito hotelero, si el objetivo es que un contingente que ingresa a las 10 am sea efectivamente registrado en el transcurso del día, y se realiza en ese plazo, existe eficacia; si se realiza antes del mediodía, existe también eficiencia.

Entonces podemos definir **eficacia** como el cumplimiento de los objetivos, y **eficiencia** como el cumplimiento de los mismos con mejoras en la productividad.

Para comprender por qué los hoteles se organizan de la manera en que estamos habituados, haremos un breve análisis y mención de dos conceptos fundamentales de la administración, como es el concepto de división del trabajo y de departamentalización.

Como dijimos, los insumos son parte de la ecuación de productividad, y entre ellos podemos encontrar las horas de trabajo del personal, ropa blanca, comisiones de agencias, amenidades, etc. que se utilizan para prestar el servicio de hotelería.

En función a esta necesidad de mejorar la utilización de insumos para aumentar la productividad, se visualiza el beneficio de agrupar las actividades requeridas para la prestación de un servicio de forma eficaz. Es de esta forma que nace la división del trabajo, con el objetivo de mejorar el esfuerzo realizado.

La **división del trabajo**, uno de los principios fundamentales de la administración clásica planteado por Henry Fayol en 1916, permite reducir el número de objetos sobre los que deben aplicarse la atención y el esfuerzo.

Se reconoce que es el mejor medio de obtener máximo provecho de los individuos, se aplica a todo tipo de tareas y trae como consecuencia la especialización de las funciones. Es decir, que la división de trabajo tiene por finalidad producir más con un menor esfuerzo.

En la actualidad, y sobre todo en el ámbito hotelero, este concepto lo vemos reflejado en cómo se diseñaron los procesos que debe realizar la organización para poder satisfacer al cliente, mediante la estandarización y normalización de los mismos. Además, con la división del trabajo se procede a determinar los puestos requeridos y las tareas que debe realizar quien lo ocupe.

Una vez realizado el proceso de división del trabajo, se llevará a cabo la definición y coordinación de las tareas para garantizar el desempeño de quien ocupe determinado puesto de trabajo. El fin principal del desarrollo de este concepto en el ámbito que nos compete es que cumpla con los objetivos y contribuya al funcionamiento general del hotel.

Luego de haber definido la división de trabajo, los puestos de trabajo y el proceso de coordinación de tareas, surge el concepto de departamentalización. Podemos manifestar que "**departamentalizar**" es dividir un conjunto de actividades en varios subconjuntos. Por lo dicho, la organización del hotel consistirá en definir cómo se integran los puestos de trabajo en sectores, departamentos o áreas.

Asimismo, la departamentalización se puede llevar según diferentes criterios de base de agrupamiento. El más frecuente en la industria hotelera es el agrupamiento funcional. A modo informativo, se puede departamentalizar también por producto, geográficamente, por tipo de mercado, entre otras posibles variables.

Una vez decidida la departamentalización, la dirección del hotel realizará lo que con frecuencia suele denominarse como "organigrama", que es la representación gráfica de cómo la dirección ha definido departamentalizar al hotel.

Es decir, el organigrama es la representación gráfica de la estructura organizativa de la empresa. Es fundamental conocer la estructura de las responsabilidades de la autoridad, el orden en que se seguirán las instrucciones, quién las ejecuta, etc., para seguir y cumplir los objetivos formulados.

Además, el organigrama nos brinda la información de manera visual, y por ello tenemos una idea clara y rápida del orden jerárquico del establecimiento hotelero, así como también de sus funciones.

Generalmente no existe un organigrama que indique la distribución de los departamentos que sea válido para todos los hoteles, ya que esto depende de la capacidad y la categoría del hotel, de las características físicas del edificio, del tipo de organización y el tipo de servicio que se desea proporcionar.

Entonces, la estructura de un hotel posee hipotéticamente áreas y departamentos bien definidos, especialmente en las áreas de producción de los servicios.

Las principales áreas de un hotel son:

- Alojamiento
- Alimentos y bebidas
- Administración
- Y comercialización

La departamentalización que realizará la dirección del establecimiento hotelero, como mencionamos recientemente, va a depender, en principio, de dos factores fundamentales:

- El tamaño del hotel
- Y la categorización del hotel

Con respecto al tamaño, posiblemente en establecimientos hoteleros pequeños no se encuentre cada uno de estos departamentos plasmados en el organigrama, pero las funciones y tareas correspondientes a cada una de las áreas se llevan a cabo como parte del día a día. Por lo tanto, el hotel contará con los colaboradores, que pueden ser internos o externos, que llevarán adelante cada una de las tareas necesarias para brindar el servicio de alojamiento.

El área correspondiente a la máxima jerarquía dentro del organigrama y que tiene funciones estratégicas es la dirección del hotel.

La dirección puede tener diversas formas. En hoteles familiares o de pocas dimensiones, generalmente aparece la figura del “dueño” o propietario, quien será el encargado de tomar las decisiones últimas de su emprendimiento. En otros casos, sobre todo los hoteles de grandes cadenas hoteleras, las decisiones las toma el “directorio”, y/o los

“accionistas”, dando lugar a la figura del Gerente General, quien será el responsable de llevar adelante las decisiones tomadas en dichos órganos.

Cualquiera sea el caso, las principales funciones de la dirección serán:

- Fijar los grandes objetivos y desarrollar planes a largo plazo, es decir, formular los objetivos estratégicos
- Definir y establecer las políticas de recursos humanos y de recursos financieros
- Estar comprometida tanto con sus colaboradores internos como externos, escuchándolos y, por sobre todo, los conozca a la perfección, para que cada persona que trabaja en el hotel pueda desarrollar su talento y a partir de ello brindar un excelente servicio, ya que estará ubicado en el puesto que favorecerá sus aptitudes y actitudes personales
- Conocer a sus clientes, sabiendo qué características valoran del servicio
- Poder leer el entorno de la organización hotelera, es decir, poder adaptar la estrategia del negocio a las condiciones que se presentan en variables como la competencia, las decisiones políticas, las modas y las condiciones económicas vinculadas al turismo, etc.

En resumen, la dirección deberá cumplir con las funciones básicas de administración. Su labor principal es planificar, siempre previo a la acción y en vista de fijar los objetivos; organizar, es decir, repartir los trabajos de acuerdo con el grado de autoridad y responsabilidad; y dirigir y controlar el funcionamiento óptimo de cada área para poder llevar adelante una buena gestión hotelera.

### **Departamentos o áreas del hotel: su importancia, sus funciones y especificaciones**

Anteriormente dijimos que las principales áreas de un hotel son alojamiento, alimentos y bebidas, administración y comercialización, ¿recuerdan? Bueno, ahora llegó el momento de estudiar cada una de estas áreas.

Tomaremos en primer lugar al **área de alojamiento** por ser una de las primeras áreas que toma contacto con el cliente, y además, dependiendo de las dimensiones, la capacidad del establecimiento hotelero y de cuál sea su “negocio”, puede que sea el sector que genere el mayor porcentaje de ingresos de un hotel.

Asimismo, en cuanto el servicio de alojamiento, esta es una actividad económica que se encuentra dentro de la categoría de servicios. Los mismos poseen cuatro características que los diferencian de un bien físico, como por ejemplo, un automóvil.

Estas características son:

- la intangibilidad, es decir, que los servicios no se pueden “probar” antes de su compra
- la variabilidad, característica que indica que la calidad del servicio depende de quién sea la persona que lo brinda.
- su carácter indisociable, que hace referencia a que no podemos separar al servicio de quien lo provee
- Y el carácter perecedero, ya que los servicios no se pueden estoquear tal como se puede realizar con un bien físico

Cuando decimos que los servicios poseen un carácter perecedero nos referimos a una de las particularidades más fáciles de reconocer, ya que hace referencia a que los servicios no se pueden almacenar o estoquear de la misma manera que lo hacemos con los bienes físicos. Por ejemplo, un hotel que posee 100 habitaciones y en una noche determinada solo llega a vender 60, no puede almacenar las 40 habitaciones no vendidas para esa noche y venderlas al día siguiente. En otras palabras, los ingresos que se hubieran generado con esas 40 noches, no se pueden vender nunca más, se han perdido para siempre.

Es decir, que lo que no se ha vendido una vez concluido el día, el hotel no posee posibilidad de almacenarla o de recuperarla para venderla al día siguiente.

El área de alojamiento, a su vez, se compone de cinco departamentos:

- En primer lugar se encuentra el departamento de Reservas y/o Recepción
- luego el departamento de Conserjería
- en tercer lugar el departamento de “Pisos, lencería y lavandería”
- en cuarto lugar se encuentra el departamento de “Teléfonos”
- y por último encontramos el departamento de “Mantenimiento”.

Conoceremos juntos cada uno de estos departamentos.

El Departamento de “Reservas y Recepción” se puede dividir en el sub departamento de Reservas y el sub departamento de Recepción.

El sub departamento de reservas se encargará de realizar las reservaciones por los distintos medios de comunicación que posee el cliente para contactar al hotel, y el sub departamento de recepción estará encaminado en la acogida de presentes y futuros turistas que ingresen al hotel.

Generalmente las reservas se realizan de manera telefónica. Sin embargo, con el auge de internet, este departamento debe chequear constantemente el correo electrónico y las redes sociales por si algún pasajero ha utilizado estos medios para solicitar una habitación.

Dependiendo de la zona, ubicación y el tipo de turismo que recibe el hotel, es importante que las personas que ocupan estos puestos puedan llevar adelante una operación en otro idioma, por ejemplo en inglés.

Los datos básicos que se deben solicitar a un cliente para efectivizar una reserva dependerán del tipo y dimensiones del hotel, como así también de la política de reservas establecida por la dirección.

En líneas generales, las reservas deben contar con los siguientes datos:

- Nombre del pasajero. En el caso de que se trate de un cliente corporativo, se tomará el nombre de quien realiza la reserva además del nombre del pasajero
- Fecha de ingreso y fecha de egreso, es decir, *check in* y *check out*
- Tipo de habitación y cantidad de pasajeros

Algunos hoteles utilizan la política de la tarjeta de crédito para garantizar la reserva. En cambio, otros solicitan un depósito o transferencia en carácter de pago parcial o total.

Asimismo, hay hoteles que mantienen la política de vencimiento, es decir, si el pasajero no ingresa al hotel hasta un determinado horario, la reserva caduca y da lugar a una venta potencial. Todo esto se fundamenta en lo visto anteriormente como carácter precedero del servicio.

Por otro lado podemos decir que si el pasajero o turista se encuentra en el sub departamento de recepción, que también es conocido como *front desk*, significa que ya está dentro del establecimiento hotelero. O sea que a partir de este momento, nuestro cliente comenzará a hacer uso del servicio contratado.

Recordemos que el turista viene con una expectativa de lo que va a encontrar, la cual se ha formado por la información brindada por el hotel en el momento de la reserva, por datos conseguidos en internet, como por ejemplo, a través de la reconocida plataforma

Tripadvisor, o por su experiencia adquirida en el hotel o en otros hoteles. El cumplir con todas estas expectativas dependerá de que el cliente se vaya satisfecho con el servicio.

En síntesis, enumeramos algunas de las funciones que debe cumplir el departamento de recepción:

- Dar la bienvenida al cliente, de manera cordial al momento de su llegada
- Realizar y llevar correctamente el registro del pasajero en los libros, planillas y sistemas correspondientes
- Llevar a cabo la asignación de habitaciones, teniendo en cuenta preferencias e indicaciones previas
- Recibir y pasar llamadas, así como también el control de llamadas, avisos y mensajes recibidos
- Cobrar cargos de servicios adicionales
- Realizar la facturación correspondiente a la estadía
- Tener un estricto manejo de la caja del hotel
- Confeccionar estadísticas para el sector correspondiente
- Brindar atención para quejas y reclamos
- Asegurar la seguridad y prevención dentro del hotel

Ahora bien. La “Conserjería” del hotel es uno de los departamentos más emblemáticos de los establecimientos hoteleros, ya que se caracteriza por la principal función, que es la de atención al cliente.

La palabra “conserje” tiene su origen en la voz francesa “*concierge*”.

Históricamente, el trabajo de conserje se basaba en el cuidado de las llaves de un establecimiento hotelero, función que sigue manteniéndose hasta nuestros días.

Con respecto a las llaves de los hoteles, es bueno mencionar que prácticamente ya no se encuentran las llaves tradicionales, ya que estas han sido reemplazadas por tarjetas electrónicas o de corte.

Veamos juntos algunas de las funciones del departamento de conserjería:

- Deberá responsabilizarse por las llaves de las habitaciones y del establecimiento en general

- Junto a la recepción, será el encargado de brindar la información y asesoramiento requeridos por el cliente
- Debe ejercer control de entradas y salidas de los equipajes de los clientes, comúnmente conocido como botones o “bell boy”
- Entregar mensajes y avisos a los clientes
- Hacerse cargo de la puerta principal del establecimiento
- Actuar de Valet Parking, es decir, encargarse de retirar el auto del huésped y llevarlo a estacionar, así como del cobro del servicio de estacionamiento de acuerdo a las políticas del hotel
- Realizar los encargos de los clientes, ya sea por dentro del establecimiento hotelero o por fuera, como así también servicio de despertador
- Realizar las reservas de pasajes o de entradas para algún tipo de espectáculo o excursión
- Realizar la venta de diversos productos que el hotel pone a disposición para quienes se alojan en establecimiento
- Controlar los ascensores
- Y realizar vigilancia nocturna

El área de pisos, lencería y lavandería varía en cada caso en funciones y características. Aquí, nuevamente podremos contar con algunos servicios de manera externa, dependiendo de la categoría y dimensiones del hotel.

El sector de habitaciones o pisos tendrá como función principal proveer las condiciones necesarias para que el huésped sienta que la habitación es usada por “primera vez”, es decir, que no se debe notar que hubo un pasajero utilizando la habitación la noche anterior.

Para lograr sus objetivos, el departamento de habitaciones se encargará de:

- Planificar y organizar la limpieza de todo el hotel, así como también preparar el carro de limpieza
- Preparar las habitaciones
- Limpiar los cuartos de las habitaciones, el baño y de las áreas comunes del hotel
- Realizar limpiezas extraordinarias
- Almacenar objetos perdidos
- Controlar las habitaciones coordinadamente con el departamento de recepción

- Almacenar ropa sucia de las habitaciones y/o restaurante
- Lavar y planchar para el cliente
- Controlar los uniformes del personal
- Brindar una buena lencería del hotel

El área de Habitaciones o pisos se encuentra a cargo de una Gobernanta, Ama de Llaves o *house keeping*, cuya misión será supervisar el mantenimiento de las habitaciones y el hotel en general. A su cargo tiene al personal de piso.

Por su parte, el departamento de Teléfonos tiene a su cargo las funciones de controlar las llamadas, ya sean urbanas, interurbanas y/o internacionales, como así también la facturación pertinente a los huéspedes del hotel.

Asimismo, brindará la información solicitada a los clientes, como por ejemplo, horarios de servicios del hotel o de transportes, clima, entre otros. De igual manera, se encargará de la comunicación interna, como también de recados y mensajes. De la misma forma, el control del *Room Service* puede ser parte de este departamento, dependiendo del tipo de hotel.

Finalmente, al referirnos al departamento de Mantenimiento, estamos considerando que dicho departamento se encargará de las siguientes funciones en general:

- Arreglo de desperfectos
- Calderas, plomería y otras instalaciones
- Aires acondicionados y ascensores

Aquí es importante aclarar que la existencia de este departamento, de manera interna, o no, dependerá del tamaño del hotel. Este es el caso de los plomeros o servicios de mantenimiento de aire acondicionado. Si el hotel es pequeño, se contratarán estos servicios de manera externa. En el caso contrario, si el hotel es de mayor capacidad, posiblemente deba contar con servicios de mantenimiento permanente.

El mantenimiento puede clasificarse en preventivo y correctivo. El mantenimiento preventivo se realizará para minimizar los riesgos de que ocurra algún tipo de accidente a los huéspedes o colaboradores, o para evitar cualquier tipo de desperfecto en las instalaciones, inmuebles y/o equipos.

Dado que ya conocimos las funciones generales del área de alojamiento, nos adentraremos a describir las funciones principales del **área de alimentos y bebidas**, ya que dentro de sus servicios, muchos establecimientos hoteleros brindan el servicio gastronómico.

En algunos casos, los servicios de gastronomía ofrecidos serán solo los mínimos, como por ejemplo, servir el desayuno. Otros, en cambio, contarán con restaurantes más sofisticados.

El servicio de alimentos y bebidas se divide en los departamentos de:

- Cocina
- Salón o Restaurante
- Bar
- Almacenes

Es importante realizar la siguiente aclaración: en la legislación de la República Argentina no contamos con una categorización específica para el servicio gastronómico como ocurre con la hotelería, tal como lo estudiamos anteriormente. En este caso, se guían por estrellas o tenedores, según la evaluación de los críticos.

Las funciones que lleva a cabo el departamento de alimentos y bebidas son:

- El análisis y estandarización de las porciones de carnes, pescados, frutas y hortalizas
- La pastelería en general
- Control de cafeterías, desayuno y *Room Service*
- Solicitar los insumos al área de almacenes
- Confección de inventarios
- Elaboración del menú y cartas
- Planificación de eventos a llevarse a cabo en el establecimiento
- Estandarización de las recetas que conforman el menú
- Rotación de los menús en tiempo y forma
- Control y revisión de costos asociados
- Comedor destinado al personal
- Velar por el cumplimiento del Código Alimentario Argentino

El departamento de cocina tiene como misión la producción de los alimentos que serán ofrecidos en el establecimiento hotelero.

La cocina está a cargo de un “Chef”, quien será el responsable del departamento, de diseñar las cartas, del control de costos y de las compras para el sector.

Asimismo, la cocina puede ser dividida internamente en sub departamentos como “Panificados”; “Pastelería”; “Comidas Frías”; “Comidas Calientes”; etcétera.

El departamento de salón o de restaurante es en donde se lleva a cabo el servicio de alimentos y bebidas, servicio que puede ser a la carta o tipo buffet.

Aquí el gerente o jefe del salón desempeñará funciones administrativas como son distribución de propinas y manejo del personal del salón, entre otras.

Asimismo, también podemos encontrar un encargado de salón” o “maitre”, cuyas funciones principales son tomar reservas, asignar mesas, acompañar al huésped a su mesa y entregar la carta o menú. Este tiene a su cargo los mozos, y estos últimos son quienes atienden las mesas.

En algunos restaurantes existe la figura del sommelier, persona con un amplio conocimiento sobre vinos cuyo trabajo consiste en seleccionar y elaborar la carta de vinos, sugerir los ideales para un buen maridaje así como en catar y servir el vino.

Por su lado, el servicio de bar, generalmente se diferencia del servicio de salón o restaurante dado que en el bar se sirven principalmente bebidas con o sin alcohol, algunas minutas y se brinda el servicio de cafetería.

Por último, el departamento de almacenes es el que se encarga de la administración de los insumos para el departamento de cocina. La misión del sector será la de acomodar, distribuir, controlar y realizar la rotación de la mercadería almacenada, por lo que mensualmente se llevan a cabo los inventarios.

Continuando con la descripción del área de alimentos y bebidas, vamos a comenzar este encuentro diciendo que suelen ser parte de esta área los departamentos de *Lobby Bar*, *Minibar*, *Room Service* y *Eventos*.

El *lobby bar* frecuentemente consiste en brindarle al huésped un servicio de bebidas, tragos, entre otros, en el *hall* del hotel.

En algunos establecimientos hoteleros de categoría, el *Lobby bar* puede tener una finalidad social, como es el caso del lobby bar del “Alvear Palace Hotel”, que desde la década del 30 se consolidó en el segmento de clientes como hombres de negocios y personalidades de la alta sociedad porteña. El servicio que ofrecen son snacks, tragos y vinos.

En el caso del Minibar o Frigobar, como se lo conoce aquí en Argentina, suele ser obligatorio en establecimientos categorizados como de 3 estrellas o superior.

El servicio consta de equipar a la habitación con una pequeña heladera para que el huésped pueda servirse algunas bebidas gaseosas, agua mineral, medida de whisky, fernet y vino espumante. También se encuentran disponibles algunos snacks.

Como característica de este servicio, es que los precios que deben abonar los pasajeros por dichos productos en general duplican o triplican el precio de esos bienes en el mercado. Además, el personal de pisos y habitaciones debe estar muy atento, ya que generalmente los turistas no declaran sus consumos.

Por su lado, el *Room Service*, más conocido como el “servicio a la habitación”, puede formar parte del área de alojamiento, como aprendimos, pero también del área de alimentos y bebidas, ya que los huéspedes pueden recibir asistencia directamente en su propia habitación. Esta puede abarcar desde el servicio de comida y bebida, hasta cualquier tipo de petición dependiendo de la oferta disponible.

El funcionamiento es muy sencillo: el cliente expresa sus peticiones a recepción a través del teléfono, u otro sistema de comunicación, que suele encontrarse en su habitación. Dependiendo del tipo de reclamo, el hotel envía a algún miembro de su personal a la habitación a satisfacerlo, ya sea llevando un plato de la carta o rellenando el minibar de la habitación, por poner un ejemplo.

A su vez, algunos hoteles usufructúan sus instalaciones brindando servicio de Eventos. Es decir, que por ejemplo, una empresa puede contratar un salón del hotel para llevar a cabo una conferencia, una capacitación, etc. Por lo que el departamento de eventos deberá realizar el catering para esa jornada, como así también la planificación general del mismo.

¿Qué les parece si ahora conocemos sobre el **área de administración**? Sus funciones básicas serán la de confeccionar los balances y los presupuestos, además de realizar el análisis y darle seguimiento a los mismos.

En dicha área se analizan el nivel de gastos y de ingresos para llevar adelante el control de la gestión, se definen las políticas de compra de insumos y otros bienes, se analizan los créditos de las cuentas corporativas, y se lleva a cabo el pago a proveedores, los pagos de los sueldos y de otras cuentas como servicios e impuestos.

El departamento de Recursos Humanos es otro de los casos en que la mayoría de los hoteles medianos y pequeños no tiene existencia como tal, sino que terceriza los servicios a través de consultoras especializadas y/o estudios contables. Inclusive, en algunos establecimientos, las funciones son realizadas por la administración, y en algunas ocasiones, por el mismo dueño o propietario.

A pesar de ello hay que recordar que este es un departamento estratégico en la hotelería, ya que el éxito del servicio depende exclusivamente del servicio brindado por los colaboradores del hotel.

Solo a modo de ejemplo mencionaremos algunas de las principales funciones del departamento de Recursos Humanos:

- Realizar el diseño del organigrama de la empresa, la descripción de los puestos y sus funciones, como así también delinear la política del sector
- Llevar a cabo el proceso de selección y contratación del personal. En dicho proceso el departamento se encargará de la búsqueda de los talentos que el hotel requiere, para luego realizar las entrevistas correspondientes. A la contratación del trabajador, luego de haber sido seleccionado, le prosigue su alta en AFIP y demás organismos pertinentes, como Obra Social, por ejemplo. También realiza la entrega del uniforme, controla el ausentismo, entre otros labores
- Llevar adelante el denominado proceso de inducción, que permite que el empleado se habitúe con la forma de hacer las cosas que posee la empresa
- Planificar las capacitaciones del personal de la firma, la liquidación de los sueldos y control de los legajos, como así también la vinculación con los sindicatos.

Bien. En el **área de comercialización** se llevarán a cabo la definición de las políticas de reservas, teniendo en cuenta lo que estudiamos como carácter perecedero del servicio.

Asimismo, las funciones de dicho departamento serán:

- Desarrollar las campañas publicitarias para captar nuevos clientes.

- Llevar a cabo actividades de integración con otros actores del sector turístico, como pueden ser las agencias de viajes, organismos públicos y sistemas de distribución global
- Analizar las quejas, reclamos y sugerencias de los huéspedes
- Llevar a cabo actividades de relaciones públicas, tanto internas como externas
- Realizar exhaustivos estudios de los clientes y la competencia
- Establecer el diseño y las políticas de entrega del material promocional, es decir, *merchandising*
- Promocionar y vender los servicios del hotel mediante el uso de las redes sociales

En los establecimientos hoteleros podemos contar con otros departamentos frecuentes, como puede ser el caso del de “Animación”, que puede ser independiente o trabajar dentro del área de Alimentos y Bebidas. Generalmente se encuentra como área independiente en los hoteles cinco estrellas y los *all inclusive*.

Sus funciones principales son la de ofrecer al huésped una “diversión organizada” y la integración de los turistas que conviven en el hotel.

Algunas de las actividades de animación que se organizan en los hoteles son:

- Concursos, como bingo, juegos de mesa, carreras, disfraces.
- Deportes, como partidos de fútbol o vóley
- Actividades para niños
- Actividad física, como clases de aerobics, aqua-gym, etc.
- Shows nocturnos

Dichas actividades son comunicadas por el personal de recepción y/o conserjería, informando los días y horarios de cada actividad. Es por ello que el trabajo articulado entre los departamentos es fundamental.

### **Áreas físicas en las que se puede dividir un hotel**

En un hotel encontraremos:

- Por un lado, las áreas comunes para todos los residentes del hotel
- Por otro, las habitaciones en las que se hospedan los turistas
- Y finalmente, las áreas de servicios estrechamente relacionadas con el personal del hotel y sus labores correspondientes