

## INTRODUCCIÓN A LA INDUSTRIA DE LA HOSPITALIDAD

### CONOZCO Y APRENDO

#### Lectura 2

### Naturaleza de la Hospitalidad

#### Concepto de hospitalidad

¿Cuál es el Significado de Hospitalidad? No hay ninguna definición única y simple para explicar el término de hospitalidad en la actualidad. Mucha gente tiene diferentes formas de describirla. Algunos intentaron resumir el alcance de la industria y sus características, involucrando tanto características tangibles e intangibles en el servicio y proceso de entrega. Otros intentaron describir la industria explorando las partes interesadas involucradas, los beneficios mutuos generados y los impactos de la industria en la sociedad y la economía.

A grandes rasgos, la hospitalidad es el acto de amabilidad al acoger y cuidar las necesidades básicas de clientes o desconocidos, principalmente en relación con la comida, bebida y alojamiento.

Una explicación contemporánea de la Hospitalidad se refiere a la relación proceso entre un cliente y un anfitrión. Cuando hablamos de la "Hospitalidad en la Industria", nos referimos a las empresas u organizaciones que suministran alimentos, y / o bebida y / o alojamiento a personas que se encuentran "fuera de casa".

#### Relación entre hospitalidad y turismo - "La hospitalidad turística"

En la actualidad el turismo se desarrolla muy deprisa. Además, se ha convertido en uno de los medios disponibles para conocer el mundo que nos rodea, su historia, monumentos y patrimonio cultural. Cabe mencionar que el turismo y la hospitalidad no pueden considerarse por separado: estos son dos términos interrelacionados. Los turistas son consumidores potenciales con diversos deseos y necesidades según el propósito de sus viajes.

La hospitalidad es uno de los conceptos de civilización que, gracias al progreso y al tiempo, se ha convertido en una industria poderosa en la que trabajan millones de profesionales, creando lo mejor para los consumidores de servicios (turistas). La industria hotelera incluye diversas áreas de la actividad humana: turismo, recreación, entretenimiento, hostelería, restauración, actividades de excursiones, organización de exposiciones y celebración de diversas conferencias científicas.

Por lo tanto, la industria hotelera es un campo de actividad integral para los trabajadores que satisface cualquier solicitud y deseo de los turistas. La hospitalidad es un elemento esencial del servicio de calidad.

La hospitalidad tiene un lugar especial en las empresas hoteleras. Este término se refiere a la producción de servicios con la manifestación de atención personal en relación con el huésped, la capacidad del personal para percibir sus necesidades. Sin la sensación de que lo están cuidando, una persona que ha cruzado el portal de un hotel debe sentirse más que un consumidor, un huésped; más que un demandante, un comprador habitual; más que un sujeto inanimado, una persona.

### **Acciones hospitalarias**

- Prestar especial atención al respeto por los huéspedes.
- Poseer un alto nivel de cultura y profesionalismo en el trabajo.
- Hacer todo lo necesario para que la persona se sienta acogida y no extraña e inesperada.
- Esforzarse por crear "comodidad hogareña".
- Contar con la capacidad de anticipar, reconocer y satisfacer las necesidades legítimas de los huéspedes.

La responsabilidad de la hospitalidad del personal recae no solo en la administración, sino también en los empleados, y una de sus responsabilidades más importantes es mantener un ambiente favorable en el hotel. Es importante cumplir de manera clara y rigurosa cualquier deseo y solicitud de los huéspedes.

### **Objetivos de la hospitalidad**

Recientemente, se puede observar un aumento de la competencia en todas las áreas de las economías de los países desarrollados. El problema más importante es atraer clientes y crear el más alto nivel de servicio ofrecido.

Al igual que cualquier otro sector de la economía, la industria hotelera necesita una cierta estructura e integridad, lo que garantiza su competitividad.

La estructura de la industria hotelera incluye:

#### *1) Servicios de catering.*

La palabra catering significa ofrecer un servicio profesional y especializado en la organización y suministro externo de alimentos y bebidas, para un grupo de personas en un lugar determinado.

Además de lo citado anteriormente, también se suministran servicios de mantelería, camareros, cocineros y personal de limpieza.

El servicio de catering es muy demandado por personas de todos los ámbitos, puesto que sirve tanto para una reunión sencilla en casa, como para un evento de una empresa multinacional.

Ya que este es un servicio fundamental para ayudar y facilitar la buena alimentación y atención de los invitados.



## 2) Servicios de transporte.

Asegurarte de que tus huéspedes tienen una agradable experiencia incluso antes de que entren en las instalaciones del Hotel, es una excelente manera de asegurarte de que estén altamente complacidos cuando llegan. Además de asegurarte de que los servicios de tu Hotel se ganen la apreciación de los huéspedes, unos confortables servicios de transporte son el modo de impresionar a los huéspedes de tu propiedad en un instante. Ir más allá de los estándares de un hotel no sólo te diferenciarán del resto, si no que les dará a tus huéspedes una razón para volver y dar una buena referencia sobre los servicios que ofreces. ¿Por qué un servicio de desplazamiento de Hotel?

- Después de un largo vuelo, muchos huéspedes quieren el camino más rápido, cómodo y fácil al Hotel.
- Alquilar un automóvil lleva tiempo y dinero, los servicios de taxi normalmente están saturados y el transporte público siempre es complejo para un turista nuevo en la ciudad.
- Muchos hoteles se han dado cuenta de que ofrecer un servicio de transporte complementario desde el aeropuerto es una magnífica manera de hacer que los huéspedes se sientan bienvenidos una vez que salen del avión.
- Los huéspedes del Hotel no serán molestados ni atosigados a su llegada por taxistas. Si tu Hotel utiliza un servicio de autobús o coche, asegúrate de contar a tus huéspedes de que disponen de dicho servicio cuando adquieren la reserva para que puedan planear el tránsito en función de ello.

- Los hoteles están esforzándose para que los huéspedes den testimonio de sus increíbles servicios. El servicio de desplazamiento va más allá de la pequeña galleta o pieza de chocolate, que arranca una sonrisa a cualquier turista cansado.

Este pequeño gesto muestra tu apreciación y tus esfuerzos para ir más allá de la experiencia estándar del hotel. No importa cómo escojas sobresalir en la industria hotelera, asegúrate de que estás ofreciendo tu confort e interés a los huéspedes como primera y principal prioridad. Ya sea ofreciendo un servicio privado de limusina desde el aeropuerto o sencillamente dejando unas flores recién cortadas en la mesilla de noche, el principal objetivo del servicio del hotel es hacer lo más cómoda posible la estancia desde el momento que el huésped aterriza hasta el momento en que sale del Hotel.

### *3) Servicios culturales y de entretenimiento.*

El servicio social y cultural es un servicio para satisfacer las necesidades espirituales e intelectuales y mantener las actividades normales de la vida del consumidor. El servicio social y cultural prevé el mantenimiento y el restablecimiento de la salud, el desarrollo espiritual y físico de la persona, así como el mejoramiento de las aptitudes profesionales. Los servicios sociales y culturales pueden incluir servicios médicos, culturales, turísticos, educativos y de otro tipo, incluidos los servicios hoteleros.

### **Atraer clientes**

Se presta mucha atención al tema de atraer clientes de otras empresas. Esto se debe principalmente a las propiedades de los servicios como bienes. El servicio es intangible e inmaterial. El proceso de venta de un servicio depende del proceso de producción. Por esta razón, la calidad de los servicios depende directamente del estado emocional y psicológico del consumidor, así como del trabajo del propio personal.

Varias empresas de la industria hotelera no pueden usar estrategias o métodos tradicionales para promover servicios con respecto a los consumidores, ya que una mayor competencia lleva a la necesidad de desarrollar nuevos programas que generen ideas para atraer y fidelizar clientes.

En la práctica, la industria hotelera se enfrenta a circunstancias negativas, pero sigue siendo uno de los sectores más prometedores y rentables de la economía. Para fortalecer la posición en el mercado, las empresas de la industria deben mejorar e inventar nuevas tecnologías y programas para atraer clientes, ya que la competencia entre las empresas de la industria hotelera existe no solo a nivel nacional sino también internacional.

La hospitalidad es una buena disposición para dar la bienvenida sinceramente a los huéspedes, sin importar quiénes son ni a qué hora en que llegan. Es la generosidad del alma humana. Es una combinación de nobleza, generosidad y respeto por las personas.

## Bibliografía

The Government of the Hong Kong Special Administrative Region. (2013). *Tourism and Hospitality studies*. Recuperado de [http://uru.ac.in/uruonlinelibrary/Hospitality\\_Management/Hospitality%20Industry.pdf](http://uru.ac.in/uruonlinelibrary/Hospitality_Management/Hospitality%20Industry.pdf)

Ecole Hôtelière de Lausanne. (2020). *Brief History of Hospitality*. Recuperado de: <https://hospitalityinsights.ehl.edu/hospitality-industry#history>