

PROGRAMA CONTRA ACTOS ANTISOCIALES EN HOTELES

Cómo conseguir la calidad a través de la seguridad

(Los empleados son el pilar fundamental de la protección del hotel)

1. ANTECEDENTES

- Causas de la inseguridad en hoteles
- Situación actual de los establecimientos
- La pérdida de prestigio y de imagen
- El hotel frente a los problemas de sus clientes
- Las consecuencias de acciones incorrectas
-

2. LAS POLIZAS DE SEGUROS

- Pólizas de Responsabilidad Civil
- Alcance y cobertura de los riesgos
- Intereses Seguro / hotel / cliente
- Reclamaciones ficticias
- Reclamaciones verdaderas
- Indemnizaciones

3. CONCEPTOS DE SEGURIDAD EN EL HOTEL

- El hotel establecimiento público / privado
- Las funciones departamentales
- Clientes alojados / no alojados
- Turistas, curiosos, mendigos, pedigüños.....

4. EL RIESGO EN INSTALACIONES VITALES

- La importancia de las instalaciones
- Incidentes provocados
- Sabotajes
- Terrorismo

5. ATRACOS, ROBOS, HURTOS, PERDIDAS, FRAUDES, ESTAFAS, DESLEALTAD, APROPIACIÓN INDEBIDA.... (Autores internos y externos)

- En habitaciones ocupadas
- Cajas de seguridad habitaciones
- Olvidos de clientes
- En zonas comunes
- Patrimonio del hotel
- En vestuarios del personal
- Puertas de servicio
- Residuos
- Proveedores
- Compras
- Eventos (FF + BB)

6. EL HOTEL Y LA LEY

- Impagados (Vía Civil)
- Estafas (Vía Penal)
- Denuncias del hotel / contra el hotel
- Reclamaciones
- Detenciones dentro del hotel
- Asistencia a juicios

7. INTEGRACION DE UNA POLITICA DE PROTECCION INTEGRAL

- Implicación de la Dirección
- Mentalización de empleados
- Personal fijo en plantilla
- Personal de nueva contratación
- Personal de ETT's
- Tratamiento sindical de los problemas
- Incomodidades del sistema de seguridad

8. CALIDAD A TRAVES DE LA SEGURIDAD

- Registro de viajeros / recogida de datos
- Identificación de personas
- Escándalos y alteraciones en el hotel
- Estancias de grupos musicales
- Visitas en habitaciones
- Bodas, banquetes, cócteles
- Prensa, radio, Televisión....

9. ESTANCIA DE CLIENTES VIP

- Relaciones con la Policía
- Designación de habitaciones VIP's
- Equipajes y paquetería en general
- Información a terceras personas
- Relaciones Policía /clientes

10. PERSONAL DE SEGURIDAD

- Personal propio o contratado
- Selección, formación, funciones
- Dependencia del personal de Seguridad

11. AMENAZAS CON EXPLOSIVOS

- El hotel como objetivo terrorista
- Recepción de equipajes, Paquetería, etc.
- Amenazas de Bomba
- Responsabilidades del Hotel

12. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

- Inscripción de ficheros (LOPD)
- Documento de seguridad (RDLOPD)
- Formación de usuarios (empleados)
- Cesiones de datos a terceros
- Accesos de terceros a los datos
- Correos promocionales (LSSI)
- Información a través de la web
- Denuncias ante AEPD
- Sanciones

UN HOTEL ES UN LUGAR EN EL QUE SE RESPIRA SEGURIDAD, TRANQUILIDAD Y CONFORT. LO DEMÁS, ES OTRA COSA.