

CONTENIDO

PROLOGO	7
DEDICATORIA	9
RECONOCIMIENTOS	11
INTRODUCCION	13
1. DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES	17
2. DEPARTAMENTO DE RECEPCION	53
3. DEPARTAMENTO DE PERSONAL UNIFORMADO.	89
4. DEPARTAMENTO DE LAVANDERIA	105
5. DEPARTAMENTO DE VALET	123
6. DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES.	133
GLOSARIO.....	173
BIBLIOGRAFIA.....	183