



Nombre del alumno: Luis Donaldo Díaz Velázquez

Nombre del maestro: Lic. Gerardo garduño ortega

Nombre del trabajo: reporte de lectura

Materia: practica de administración de hoteles y complejos turísticos.

Grado: 9 cuatrimestre

Bell boy

Cuando un huésped llega al hotel, los empleados del departamento de bell boys son los primeros en atenderlo, y por lo tanto influyen en gran medida, pues son la primera imagen del servicio del hotel

Al llegar el huésped a registrarse en la recepción del hotel, el botones (bell boy) debe estar atento para ayudarlo cuando lleve en sus manos algún objeto que le reste comodidad durante su registro (abrigo, gabardina, maletín, etc.).

Recomendaciones para cambios de habitación:

- a) Nunca se deben hacer cambios sin orden de recepción.
- b) Procurar no hacer cambios cuando el huésped no se encuentre presente.
- c) Cuando por alguna urgencia se tenga que hacer un cambio y el huésped no se encuentre y sus pertenencias no estén empacadas, se debe solicitar que algún agente de seguridad del hotel acompañe al botones durante el cambio y anotarlo en el reporte.
- d) Si se observa que un cliente está cambiando el equipaje de una habitación a otra, se le debe ofrecer ayuda para conocer su número de habitación y reportarlo, de inmediato, a través del capitán.

Cuando un huésped desocupa su habitación, llama al capitán de botones para que éste envíe a una persona y le ayude con su equipaje.

Las principales obligaciones del paje son:

- a) Entregar telegramas, cartas, flores, paquetes y recados telefónicos a los huéspedes.
- b) Abrir las habitaciones a los huéspedes con la llave maestra, previa autorización de recepción.
- c) Llevar los cargos por consumos de huéspedes de los diferentes departamentos a caja de recepción.
- d) Distribuir memoranda, notificaciones y reportes entre los departamentos.

Recepción

Es el departamento de la instalación hotelera que ofrece los servicios relacionados con la llegada y salida de los clientes además de controlar, coordinar, gestionar y brindar diferentes servicios durante la permanencia de los huéspedes dentro de la instalación. Es la Recepción, por tanto, el departamento donde afluyen las solicitudes, reclamaciones y quejas (oportunidades) directamente relacionadas con

el servicio de la instalación. Además, es la Recepción donde se elabora y emite la información diaria, a los diferentes departamentos del hotel, para garantizar un trabajo armónico y fluido, que a la vez asegura un servicio de calidad. También es centro de información hotelera y de turismo, así como, de información extra hotelera.

De la anterior definición podemos inferir la gran importancia del Departamento de Recepción dentro de la cadena de servicios de una instalación hotelera, así como, el decisivo papel que este juega en el siempre difícil compromiso de ofrecer un servicio de calidad. Debemos añadir, que para muchos la Recepción es el centro nervioso del hotel donde el cliente recién llegado tiene su primer contacto, obtiene sus primeras impresiones acerca del servicio, que en general se ofrece, y ve en la Recepción una prolongación de la gerencia, por lo que acude de inmediato a ella ante cualquier necesidad o dificultad.

1- Lista oficial de llegadas previstas, emitida por el Subdepartamento de reservaciones: Documento oficial que contiene todos los datos obtenidos durante la solicitud y confirmación de la reservación (nombre completo, tipo de habitación, cantidad de personas, etc.)

2- Tarjeta de registro: Documento donde se recogen los datos necesarios para registrar al cliente como huésped del hotel.

3- Tarjeta de identificación de huésped: Documento emitido por la Recepción que contiene los datos necesarios para que el huésped se identifique dentro de la instalación, también sirve de identificación fuera de esta.

4- Rooming list enviado por las agencias de viajes: Documento elaborado y enviado por las agencias de viajes, que contiene todos los datos necesarios para el alojamiento de sus clientes en la instalación.

5- Lista de habitaciones limpias.

6- Lista de habitaciones sucias.

7- Lista de habitaciones ocupadas.

8- Reporte de gobernanta: Documento emitido por el departamento de ama de llaves que contiene el estado de las habitaciones, así como la cantidad de huéspedes que las ocupan.

9- Lista oficial de salidas previstas del día. Documento emitido por la Recepción donde se enumera de forma ordenada la cantidad de habitaciones que terminan su estancia en el hotel para el día que comienza.

10- Libro de control de crédito: Documento que recoge toda la información acerca de las tarjetas con número de crédito que han sido emitidas por la Recepción.

11- Libro de control de operaciones de caja: Documento donde se recogen todas las operaciones de caja hechas en la Recepción.

12- Recibo de cobro: Documento que emite la Recepción donde confirma el pago hecho a esta por los clientes y huéspedes del hotel.

13- Factura de cargos incidentales: Documento que recoge todos los consumos hecho por el huésped dentro de la instalación de forma ordenada y teniendo en cuenta la fecha en que estos fueron hechos.

14- Factura proforma: Documento donde se recoge todo lo concerniente al cobro de la habitación y la pensión alimentaria a clientes de turismo individual y turismo de grupo.

Seguridad

Garantizar la protección de las personas, los bienes y del normal funcionamiento de los servicios de un Hotel.

GERENTE DE SEGURIDAD

Es el responsable de que se cumplan las políticas de seguridad establecidas en el hotel. Recibe órdenes directas del gerente general o de algún otro ejecutivo del hotel, dependiendo del organigrama general.

- Elaborar el programa anual de seguridad
- Revisar el funcionamiento de las alarmas
- Sugerir medidas para la prevención y el combate de incendios
- Supervisar la custodia de valores y s transporte
- Programar recorridos por las instalaciones del hotel
- Supervisar la operación de las cajas de seguridad

SUPERVISORES

Vigila que las áreas del hotel se encuentren en orden y de acuerdo al carácter moral establecido, así como la salida y entrada de huéspedes a las instalaciones del hotel

TOMADOR DE TIEMPO

Se encarga de vigilar la hora de llegada y salida de los empleados, así como el cumplimiento de las políticas de imagen y presencia de ellos.

Es elaborado por el gerente o jefe del departamento con la ayuda de los otros gerentes departamentales del hotel, para posteriormente presentarlo al gerente con la finalidad de que este lo apruebe.

En forma periódica este programa debe revisarse para detectar posibles desviaciones y corregirlas de inmediato. Entre los aspectos que debe cubrir están los siguientes:

- Prevención y combate de incendios
- Iluminación
- Almacén general
- Alarmas
- Seguros
- Asesoría jurídica
- Fondos de cajas
- Protección a cajeros
- Prevención de robos
- Prevención de robos a empleados
- Daños causados al hotel por huéspedes
- Tomador de tiempo
- Entrada y salida de empleados
- Vigilancia al personal
- Vigilancia en las áreas de las habitaciones
- Capacitación a los empleados de seguridad

Ama de llaves

Tiene como actividades específicas la limpieza y presentación de las habitaciones, áreas públicas y áreas de servicio del hotel, así como el control de la ropa de las

habitaciones, la mantelería, los uniformes y suministros necesarios para su operación.

La misión del Ama de Llaves será atender con auténtico espíritu de servicio y hospitalidad a todos los clientes por igual, manteniendo limpias a conciencia las habitaciones y áreas públicas, y buscando en todo momento la mejor forma de atender las necesidades de los huéspedes durante su estancia en el hotel.

El departamento de Ama de Llaves se encuentra ubicado en el organigrama de un hotel dentro de la División Cuartos. Al mando del departamento está el Ama de Llaves, quien reporta al gerente de División Cuartos; aunque en algunos hoteles, reporta directamente a la Gerencia General, lo usual es que el departamento se ubique dentro del área de División Cuartos. El ama de llaves tiene bajo su mando al siguiente personal:

- Asistente de Ama de Llaves.
- Supervisor de piso.
- jefe de áreas públicas.
- Supervisor de áreas públicas.
- Camaristas.
- Mozos (de piso, de ropería y de áreas públicas).
- Encargado de ropería.
- Encargado de uniformes.
- Costurera.
- secretaria.

Dependerá del tamaño del hotel, así como de su categoría y de las políticas de la compañía, el contar con todos los puestos arriba mencionados. En la mayoría de los hoteles, el ama de llaves tiene bajo su mando al Departamento de lavandería, pero en otros este departamento reporta directamente al Gerente de División Cuartos.

El Ama de Llaves Ejecutiva debe llevar a cabo una operación eficiente, económica y disciplinada de su departamento, buscando siempre el bienestar y la satisfacción

de los huéspedes, mediante un servicio esmerado, eficiente, cortés y amable, apegándose a las políticas y procedimientos de la compañía

Reservaciones

El departamento de Reservaciones tiene como principal función la recepción y control de las peticiones de espacio para la reserva de habitaciones del hotel, tanto las provenientes de las agencias de viajes, como de otras empresas y público en general, además cumple con una importante labor en el proceso de la venta telefónica, es por esto que el personal que pertenece a éste departamento debe estar ampliamente capacitado en técnicas de ventas, debido a que aunque las personas no conozcan directamente al personal, en todo momento se proyecta la imagen que el personal de este departamento proyecta ante clientes potenciales que establecen contacto con el hotel a través del trato amable y el

deseo sincero de satisfacer sus necesidades de acuerdo con los servicios que cuenta el hotel, considerando que para el huésped la organización es evidente cuando hay eficiencia en la prestación del servicio, dando como resultado un cliente satisfecho dispuesto a recomendar sus servicios.

Además, este departamento es de los primeros que inician el procedimiento de reservaciones con mucho tiempo de anticipación.

Por lo tanto, es a través de este que es posible planear la operación de la empresa a través de los pronósticos de ocupación y organizar los presupuestos para la operación de las otras áreas del hotel en diferentes temporadas.

Con la tecnología, se ha logrado agilizar la captación de reservaciones a través de los Sistemas de Reservaciones Globalizados, además cada día aumentan las agencias de viajes virtuales que utilizan este tipo de tecnologías, sin embargo, el sistema parece ser frío y difícilmente se puede percibir la calidez del trato directo con el personal del departamento de reservaciones