



**Nombre de alumnos:**

**Calvo Calvo Dolores Guadalupe**

**Nombre del profesor:**

**Garduño Ortega Gerardo**

**Nombre del trabajo:**

**Reporte de Lectura**

**Materia:**

**Prácticas administrativas de hotelería y  
complejos turísticos.**

Comitán de Domínguez Chiapas a 06 de junio de 2020.

## **Departamento De Reservaciones**

Para llevar a cabo una reservación en un hotel, el personal encargado de esa área está destinado a ser hábil con el manejo del departamento además de tener la capacidad para hablar otros idiomas extranjeros, además un buen gusto por las ventas ya que como primer contacto será quien oferte las habitaciones a los huéspedes.

Para realizar una reservación se hace de dos formas tales como de manera computarizada y manual. Manejando un sistema computarizado se opta por programas especiales para llevar un control vinculado en otras áreas del hotel haciendo más eficaz el sistema hotelero, por otro lado de la forma manual se utiliza con una libreta para mantener un control de las reservaciones y tendría más comunicación con recepción para llevar un control eficaz de los huéspedes.

Por reglamentos internos, se observa en distintos centros turísticos ponerles una pulsera de diversos colores donde indican la distinción de paquetes que le pueden incluir, tipo de habitación, forma de pago entre otros.

Dentro de las habitaciones los costos y reservaciones dependerán de las personas que asistan por lo cual es un dato muy importante de tomar en cuenta para sugerir un cuarto adecuado a sus necesidades y confort de viaje, dentro de las habitaciones las más comunes y usadas son las que tienen doble recámara (DD).

Es importante mantener una buena comunicación con el área de recepción para informar a reservación algunos detalles de los huéspedes como cancelaciones anticipadas, salidas pendientes, extensión de hospedaje, etc. En ello verificar los datos de los huéspedes como la hora de llegada a una reservación con el lapso de tiempo dentro de los parámetros establecidos por el hotel, disponibilidad a cambios de fecha o habitaciones,

Desde una perspectiva como empresas asociadas a un hotel genera beneficios para todas partes como se beneficia la propia agencia en un caso dado, el hotel y el huésped, al realizar paquetes que oferten o incluyan varios servicios es más provechoso para todas partes ganando un porcentaje de las ventas obtenidas. Dada las situaciones se presentan los casos de cupones que se canjean para obtener servicios

incluidos, estos se pueden interpretar como originarios de empresas que incentiven a sus empleados con cupones para vacaciones.

Dentro de estos paquetes se encuentran ciertos convenios que se realizan en las agencias de viajes cuando ofertan un paquete a un determinado grupo de viajeros, por lo que el hotel realiza la reserva de varias habitaciones con descuentos o paquetes económicos.

## **Departamento De Recepción**

El siguiente paso para adquirir una habitación en un hotel es al momento de llegada es informar en el área de recepción que se cuenta con una reservación e indicar el nombre de la persona que quedo en el registro al momento de realizarla. Posterior a ello el personal de recepción para el puesto es de suma importancia hablar otro u otros idiomas extranjeros dadas las circunstancias o afluencias de visitas del establecimiento ya que es de los primeros contactos con el huésped por lo tanto es la primera impresión hacia el hotel.

Tendrán que ser recibidos con una cordial bienvenida, se espera que al contar con una reservación ya tienen los datos de los huéspedes en cuanto la necesidad de las habitaciones pero se confirma al momento de su llegada, siguiendo con la promoción de habitaciones ofertando Suite Presidencial, Suite Junior o Estándar. En seguida realizar el registro donde se invita al huésped a llenar el formato de la institución con sus datos personales para proceder a registrarlo, asegurándose de que los datos sean llenados completamente.

Después de llenar los formularios estando de acuerdo con lo contratado se le asigna la habitación que pidió para su confort, en eso se realiza el cobro, donde se le pregunta al huésped la forma de pago ya sea en tarjeta de crédito o en efectivo para liquidar los días que se establecerán dentro del hotel además se sugiere un deposito adicional para cubrir gastos extras que surjan durante su establecimiento. Al finalizar todo el registro comienza la despedida la cual consiste en desear una feliz estancia al huésped y se hace la entrega al botones la llave de la habitación para que sea dirigido a su

habitación, en eso el/la recepcionista procede a llenar la tarjeta de registro con los datos que hicieran falta por concluir.

Dentro de los paquetes ofertados se encuentran el paquete europeo, consiste en hospedaje, Paquete continental cuenta con el hospedaje y desayuno continental, paquete americano el cual incluye hospedaje, desayuno, comida y cena. Los cuales se otorgan cupones para canjearlos en el restaurante y entreguen la comida a los huéspedes dependiendo el paquete que ordenaron.

## **Departamento De Botones (Bell Boys)**

El servicio de Botones es importante para el hotel ya que son parte del primer contacto del huésped que llega para hospedarse ayudando con su equipaje además de ser los últimos en atender al huésped, los empleados de este departamento ayudan a mantener el buen prestigio del establecimiento con el servicio que brindan.

Las actividades de un botones consiste en estar a disposición de un huésped al momento de su llegada ayudando con su maleta, equipaje, abrigo, gabardina, etc. Después del registro que se realiza en el departamento de recepción, la recepcionista entrega al botones una tirilla con las llaves para que este dirija al huésped a su habitación, teniendo en cuenta el nombre del huésped para llamarlo por su apellido además de verificar el número correcto de la habitación correspondiente al registro realizado.

Posterior al saludo se le pregunta al huésped con respecto a sus maletas para ayudarlo y si las maletas son varias se procede a llevarlas en una carretilla o diablo y conducirlo hacia el elevador para llevarlos a su habitación, al llegar a la habitación destinada el botones deberá tocar la puerta con los nudillos, esperar y proceder a abrir dejando las maletas en el lugar adecuado posterior enseñar la habitación y verificar el funcionamiento de los equipos, por lo que se suele preguntar al huésped si la habitación es de su agrado.

Cuando la habitación es aceptada se promociona los servicios de restaurante, lavandería, tintorería, despertador entre otros. Se coloca la llave en la cómoda y se despide del huésped deseándole una feliz estancia, para retirarse de la habitación

cerrando la puerta de manera silenciosa y con cuidado. Al salir se entrega la tirilla al capitán con los datos anotados del equipaje del huésped.

En la mayoría de los hoteles, dentro se cuenta con el servicio de voceo en el cual consiste en unas bocinas instaladas en diferentes puntos del hotel para cuando necesiten localizar a una persona sea por ese medio, cuando se sabe que el huésped se encuentra en las áreas públicas, la operadora llamara al capitán de botones para que asigne a uno de sus empleados a buscar al huésped. Por lo que tendrá que salir con un pizarrón pequeño llevando anotado el nombre y un apellido para localizarlo llevando además una pequeña campanita para hacer llamar su atención con más facilidad. Si el huésped se localiza dentro de una reunión, se tendrá que informar al responsable para hacer llegar la notificación al huésped, al finalizar la búsqueda se tiene que notificar al capitán de Botones si fue encontrado o no.

## **Departamento De Ama De Llaves**

En muchos de los hoteles que cuentan con el departamento de Ama de llaves tienen un mejor control en cuanto a la limpieza de las habitaciones con las sabanas, toallas, fundas, tapetes, manteles, etc. Encargadas de los materiales y equipos de las habitaciones para la necesidad de los huéspedes.

Trabajan en coordinación con los departamentos antes mencionados para ser indicadas en el momento de desocupar una habitación y así mismo realizan la limpieza y verificación de la habitación, por lo que antes de iniciar la limpieza se debe de llevar un carrito con el material que normalmente se cambian y suministros para todo lo necesitado y al mismo tiempo no ocupar mucho tiempo por lo que están destinadas a ocupar 30 minutos por habitación.

Al desocupar una habitación, las recamaritas realizan la limpieza de las habitaciones, por lo que tienen que verificar que no queden objetos olvidados, al haberlo se tiene que etiquetar con el nombre completo del huésped y numero de habitación y notificarle a la ama de llaves para llamar al huésped de lo sucedido y decida qué hacer con sus pertenencias, por ningún motivo las recamaritas se quedan con los objetos olvidados dentro de la habitación.

Se realiza con frecuencia la supervisión de las habitaciones, ya que son la principal oferta del hotel, observando que cuenten con suministros, la ropa de cama se encuentre en buen estado y limpia así mismo los muebles con los que se cuentan, pinturas, baños, pisos, espejos

## **Departamento De Seguridad**

Aunque este no es un departamento con el mayor contacto con el huésped es importante para la vigilancia dentro y fuera del hotel para resguardar la integridad física de los clientes además de supervisar las entradas de los proveedores de insumos, vigilar a los empleados en las entradas, salidas y tomar el tiempo y hacer que cumplan con el reglamento interno además de vigilar las áreas públicas del hotel entre otras funciones importantes para prevenir sucesos de imposible reparación.

Son el personal encargado con autoridad para vigilar las instalaciones como personal del hotel para verificar que todo esté en total normalidad, encargados de huéspedes escandalosos, verifica que los empleados no ingresen o egresen con aliento alcohólico, también serán notificados con previa antelación para acompañar a algún huésped importante.

Cuando algún huésped se le pierde algún objeto de valor, este tendrá que reportarlo con el guardia de seguridad para proceder con la búsqueda por lo cual tendrá que informar los detalles del robo o extravió como marca, color, detalles estéticos, entre otros, además de investigar al huésped en cuanto al nombre completo del huésped, dirección, fecha de ingreso, nombre de la persona o personas que lo acompañan, numero de habitación y lugar de procedencia.