

**NOMBRE DE ALUMNO:**  
**LUIS ENRIQUE MAURICIO LÓPEZ**

**NOMBRE DEL PROFESOR:**  
**GERARDO GARDUÑO ORTEGA**

**NOMBRE DEL TRABAJO:**  
**REPORTE DE ACTIVIDAD**

**MATERIA:**  
**PRACTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE HOTELES Y COMPLEJOS  
TURÍSTICOS**

**GRADO:**  
**9 NOV CUATRIMESTRE**

**GRUPO:**  
**“A”**

Comitán de Domínguez Chiapas a 6 de junio de 2020.

# REPORTE DE ACTIVIDAD

## Departamentos de Reservas

Tiene como principal función la recepción y control de las peticiones de espacio para reserva de habitaciones del hotel, el personal que pertenece a éste departamento debe estar ampliamente capacitada profesionalmente en técnicas de ventas, las funciones es, controlar las reservas (computadora con programa de reservas hoteleras, archivos cronológicos de reservas, hoja de control de reservas, libreta de entrada y salidas, rack cronológicos de reservas), reporte nocturno de recepción al departamento de reservas, conocer el tipo de habitación, la llegada de una reserva, cambio de fecha de llegada, cancelaciones, depósitos, reembolsos, pago de comisiones, descuentos y cortesías, cupones, extensión de estancia, paquetes, palanes especiales, manejo de grupos, manejo de sobreventa, archivos del departamento.

## Departamento de Recepción

Es el área encargada de recibir, en el nombre del Hotel, a todas las personas que, con reserva y sin ella, llegan en busca de alojamiento, tiene gran importancia de cara a la clientela, ya que es el departamento con el que el cliente tiene relación personal, sea llegada o a través de cualquier medio de comunicación, teléfono, fax, carta, e-mail, etc. Ofrece los servicios relacionados son: control del estado de habitaciones (sistema computarizado de control de habitaciones, sistemas manuales de control de habitaciones), reservas del día, asignación de habitaciones, precios, descuentos, la entrada del huésped (entrada sin reserva, entrada con reserva y prerregistro), problemas en la entrada del huésped, persona rechazada, paquetes, cambio de habitación, problemas en cambio de habitación, salida del huésped, salidas tardes, lista de cortesías, correspondencia de los clientes, reporte de ama de llaves, manejo de grupos, control de llaves, emergencias, uso del teléfono, normas de seguridad en el área de recepción.

## Departamento de Botones (Bell Boys)

Es el personal encargada de llevar el equipaje de los clientes de un hotel, abrir la puerta, dar direcciones, la presencia de los botones es habitual en los establecimientos más populares o que tengan un número de estrellas, las funciones de un botones en un hotel principalmente son:

- Llevar el equipaje de los huéspedes hasta la recepción a su habitación.
- Ejecutar tareas de cambio de habitación
- Salida del huésped
- Muestreo de habitación
- Manejo de la guardería de equipaje
- Voceo de personas
- Servicios de despertador
- Enviós a las habitaciones

Los botones aparte de tener funciones en un hotel, deben tener buena apariencia, ser amable, respetuoso, cordiales, serviciales, dar la bienvenida a los clientes, abrir la puerta, ofrecer la información que necesitan.

## Departamento de Ama de Llaves

El departamento de Ama de Llaves se encarga básicamente de la limpieza de las habitaciones y áreas públicas del hotel, así como proveer el material necesario tanto en suministrar de limpieza y huéspedes como en lencería para los pisos, el departamento tiene funciones principales que son, revisión de las habitaciones, limpieza de una habitación vacía y sucia, supervisión de las habitaciones, reporte de Ama de Llaves, reportes a mantenimiento, manejo de la ropería, bajas y perdidas, inventarios, entre otros.

## Departamento de Seguridad

En el ámbito de seguridad encontramos que es esencial para que los huéspedes se sienten seguros. La seguridad en los hoteles es el principio fundamental para lograr la satisfacción del huésped y del personal que en el labora, gracias a esta seguridad se puede brindar tranquilamente a la hora de prestar el servicio y así lograr que el huésped regrese a las instalaciones del hotel.

### Funciones del departamento de seguridad

Brindar protección a los huéspedes, bienes del hotel y clientes, evitar robos en las habitaciones, detectar huéspedes no registrados, regular el comportamiento del personal del hotel, vigilar la entrada de bienes del hotel, controlar la entrada de mercancías al hotel, vigilar

y proteger las instalaciones y bienes del hotel, mantener el orden, enviar informe diario de jefe de departamento de seguridad de todas las novedades de suceden durante su turno.