

Nombre del alumno:

María Elena Méndez Pérez

Nombre del profesor:

Gerardo Garduño Ortega

Nombre del trabajo:

Tipos de alojamientos

Materia:

PASIÓN POR EDUCAR

Prácticas de administración de
hoteles y complejos turísticos

Grado: 9 cuatrimestre

Licenciatura en turismo

Áreas de un hotel

Índice

Introducción	4
Reservaciones	5
Recepción	6
Botones	7
Ama de llaves	8
Seguridad	10
Cierre	13

Introducción:

La hotelería es una de las industrias más complejas y exigentes que pueda existir en el sector de los servicios, a veces el superar las expectativas de las personas suelen ser muy complicadas, por ello los huéspedes antes de elegir un hotel indagan acerca de los servicios que ofrece para ver si este cuenta con lo que el cliente está buscando.

Estas personas van en busca de nuevas experiencias en el destino turístico que van a visitar, por lo cual el huésped busca que sus días de estancia las pase con comodidad, seguridad y diversión, por consecuente espera que el hotel donde va a hospedarse le ofrezca mínimamente los servicios que le ofrecieron al reservar la habitación del hotel.

Por ello es necesario que todas las áreas del hotel se encuentren comunicadas y capacitadas para generar servicios de calidad, ya que un hotel desorganizado traerá como consecuencia la molestia de cliente, a través de detalles que puedan solucionarse a través de la organización y conocimiento de los colaboradores; por ejemplo, cuando un huésped aún no conoce exactamente como se distribuye el hotel, espera que el encargado de seguridad sepa dónde queda tal cuarto o piso(por ejemplo), a su vez espera que la camarista tenga limpio el cuarto que va a ocupar, o que la reservación se haya realizado tal y como este la solicito, o saber cómo reaccionar ante actos no pertinentes de los huéspedes; por estas e innumerables razones los colaboradores del hotel deben conocer a la perfección sus actividades (por ello deben de estudiar los manuales que se les proporciona en los cursos de inducción o que se encuentran en sus áreas de trabajo) y se puedan evitar todas estas molestias y malos ratos de los huéspedes.

Área de Reservaciones

El número de colaboradores que ocupa este departamento está determinado acorde a la capacidad del hotel y el número de reservaciones que pueda tener al día, en algunos hoteles la secretaria del gerente de división de cuartos realiza las reservaciones. Cuando existe una reservación fuera del horario debido, la recepción se encarga de tomar la llamada, por ello el departamento de reservaciones debe de comunicarle a recepción que cuartos están ocupados en determinadas fechas y no se brinden nuevamente. Por ello la recepción (turno nocturno) debe de elaborar un reporte al departamento de reservaciones acerca de las habitaciones que han sido reservadas y de esta manera tener un control eficaz de estas, a su vez el generar reportes (llegadas, reservaciones, reportes a la SECTUR, etc.) que ayude a la eficacia del hotel y esto le genere una buena imagen al mismo.

Para tener una oficina de reservaciones adecuada es necesario contar con diferentes recursos, por mencionar algunos, un escritorio, computadora, internet, artículos de papelería, diccionarios, etc., además es útil tener carpetas para cada día del año ya que estas se utilizan para mandar correspondencia a los huéspedes de cualquier índole, a su vez el usar las hojas de control de reservaciones, las cuales son cuadrículadas y tienen un espacio para cada día del mes, con renglones acorde al número de cuartos con los que cuenta el alojamiento, esto para anotar los que ya están reservados y así evitar que se reserven habitaciones que sobrepasen la capacidad del hotel y de esta manera se eviten las sobreventas, es decir, vender más habitaciones de las que posee el hotel en fechas determinadas, esto no es algo que deba ocurrir pero nunca se está absuelto de un error humano y deben de buscarse soluciones como el recomendarle al huésped un hotel con calidad similar al nuestro. Por ello para controlar las reservaciones es necesario tener sistemas de control, estos pueden ser manuales o de computadora (dependerá de las posibilidades del hotel). Cuando se use un programa de computadora debe de contener un menú de opciones con varios aspectos.

Es importante que los encargados de las reservaciones conozcan los tipos de habitaciones que tiene el hotel, ya que en el momento que una familia necesite una habitación sepa cual sugerirle, así como mencionar los paquetes con los que el hotel cuente y de esta manera generar más visitas en el hotel, procurando incluir planes

especiales de alimentos y bebidas para que los huéspedes consuman más alimentos dentro del hotel. Así como saber ejecutar los procedimientos necesarios para realizar una reservación, qué hacer cuando un huésped desee cambiar la fecha de su reservación, cancelaciones, depósitos, reembolsos, utilizando los documentos impresos que avalen su procedimiento.

Recepción

El departamento de recepción posee una importancia enorme para el hotel, ya que este apoya a los huéspedes en lo que necesite y la impresión que estos tengan de este departamento hará que el huésped se sienta satisfecho con el hotel.

Es necesario que esta área posea los materiales de trabajo necesarios, como escritorios, computadora, papelería (formas impresas), directorios telefónicos, llaves (maestras y habitaciones), libretas (pendientes, quejas y sugerencias de huéspedes, control de facturas, cambios de habitación), el sistema manual o computarizado de las habitaciones también es esencial para llevar un control estricto de estas.

Al momento de realizar las reservaciones el recepcionista debe de asignar las habitaciones conforme a lo que el huésped necesite y de esta manera se tiene un buen control de las habitaciones (ya que en ocasiones el huésped requiere de un cambio de habitación debido a que presenta inconformidad en la que esta, y esto se realiza conforme a los protocolos de seguridad), tomando en cuenta el precio que el huésped esté dispuesto a pagar, así como los descuentos a los que pueda aplicar, el plan de alimentos y bebidas que contrato (comentarle que sus cupones se los debe de entregar al capitán de meseros), para brindarle certidumbre al huésped. De igual manera se debe clasificar a las reservaciones en tres distintas formas: depósitos (el huésped realiza un pago como garantía), límites (no están garantizadas, por lo cual el hotel no está obligado a reservarlas), especiales (los huéspedes son personas importantes, se cancelan solo por el gerente).

Cuando se reciben a huéspedes en el hotel es importante seguir los procedimientos necesarios para cada situación, por ejemplo; para recibir a un huésped sin reservación, le damos la bienvenida, se dan a conocer los precios de las habitaciones, el huésped llena su tarjeta de registro, se le asigna una habitación, posterior se realiza el cobro de la misma y para finalizar se despide al huésped. Cuando ya existe una reservación se le

pedirá al huésped sea tan amable de llenar la tarjeta de prerregistro con sus datos legibles.

Cuando se reciba en el hotel a un huésped VIP se le debe dar un trato especial, brindarle las cortesías y amenidades que el huésped (dependiendo de su importancia) se merezca. La recepción se encargara de elaborar la lista de amenidades y cortesías que se les deben dar a estos huéspedes, entregándolos a los departamentos que se encargan de su debida distribución.

Por el contrario cuando un huésped deja el hotel (en el horario establecido), el recepcionista debe cuidar cada detalle de su salida, lo primero será pedirle la llave de la habitación (muchos huéspedes se las llevan por descuido) y entregarle la salida de caja, la cual se la dará al botones para su salida, después de esto siguen pasos como el notificar a la ama de llaves y cambiar la habitación como vacía y sucia (en el sistema que utilice el hotel). Cuando un huésped sale después del horario establecido, se debe de aplicar los cargos correspondientes.

Como en todo establecimiento se debe de estar preparado ante cualquier situación, por lo cual recepción debe de contar con los números telefónicos de instituciones que podrían ser de vital importancia, como los bomberos, hospitales o el doctor de base del hotel. Así como el cuidar la seguridad de los huéspedes, cuidando no brindar información de ellos a personas extrañas, al entregar la llave de la habitación se debe cerciorar el apellido del huésped, registrar a todas las personas hospedadas, etc.

Bell boy o botones

Los botones son la primera imagen del servicio de un hotel ya que estos se encarga de recibir al huésped al momento de arribar por primera vez al hotel, así como despedir al huésped cuando se va del hotel ya que son los últimos en atenderlo. Los bell boy a su vez aumentan ingresos al hotel ya que recomiendan o sugieren los servicios con los que este cuenta.

Los materiales con los que este departamento debe contar son carretillas, teléfonos, directorios, mapas del hotel y de la ciudad, cerillos, reportes (capitán, bell boy y portero) etiquetas del equipaje, recibos.

Cuando un huésped llega al hotel el botones debe de seguir ciertos pasos, el primero será recibir la tirilla de pronto registro y la llave de la habitación del huésped, y verificar que sean iguales, el botones debe de memorizar el apellido del huésped para futuras situaciones, saluda al huésped y coloca su equipaje en la carretilla para llevarlo en su habitación, al llegar debe de abrir cortinas, colocar el equipaje y verificar que la habitación esté en orden, recomendar servicios, anotar en la tirilla de registro los datos del huésped que acaba de atender y entregárselo al capitán, es necesario que el botones esté capacitado ante diferentes situaciones que pudieran llegarse a presentar en la entrada del huésped para saber de qué manera solucionarlos. En este aspecto el cambio de habitación es algo que el botones debe de manejar ya que recepción debe de notificar este cambio al capitán, entonces el botones asignado va a la habitación con la nueva llave y le pregunta al huésped si no olvida algún objeto, hay que procurar no hacer cambios si el huésped no está, si es muy necesario el cambio sin que el huésped no este, un agente de seguridad deberá acompañar al botones y anotarlo en su reporte.

A la salida del huésped el capitán debe de anotar en su reporte la salida y mandar a un botones a su habitación, siguiendo el protocolo y asegurándose que el huésped no se lleve la llave (es muy común que pase por descuido del huésped) y pidiéndole al huésped la salida de caja con el cual comprobamos que ya pago su cuenta.

Durante la estancia del huésped en el hotel puede surgir la necesidad de localizar a un huésped por lo cual se cuentan con bocinas en puntos estratégicos del hotel para vocear al huésped, cuando este no acude al llamado un botones deberá ir en busca de este en las áreas en las que pudiera localizarse, realizando el voceo de una manera adecuada, cuando no se localice al huésped se deberá notificar a recepción de inmediato.

En algunos hoteles se cuenta con el servicio de portero cuando no lo hay el botones se encarga de sus actividades, las cuales son el abrirle la puerta del coche al huésped, saludarlo, entregar y recibir equipaje, entre otros.

Ama de llaves

Este departamento se encarga de la limpieza de las habitaciones de los huéspedes, por lo cual debe de mantenerse un control estricto sobre este ya que el huésped basa la opinión del hotel sobre la limpieza que posea su habitación.

Las formas impresas que utilizan las ama de llaves y las camaristas es extensa van desde el reporte del ama de llaves (el cual debe realizarse unas 3 0 4 veces al día dependiendo del hotel, evitando las discrepancias), reporte de camaristas, vale de ropería, lista de asistencias, inventarios.

Los materiales suelen ser diversos, ya que son demasiadas las cosas que una camarista puede necesitar para lograr la limpieza de una habitación, como los productos de limpieza, suministros para las habitaciones (estas van a variar dependiendo de la categoría de la habitación), aspiradoras, carritos de la camarista (debe de llevar los suministros necesarios, guardarlo al ir a comer y al terminar de limpiar habitaciones), escaleras, papel para escribir, letreros de no molestar, etc.

Las habitaciones que una camarista limpian al día va dependiendo del tipo de hotel, pero en promedio una habitación ocupada puede tardar de 20 a 25 minutos en ser limpiada, mientras que una vacía sucia puede llevarle unos 40 a 45 minutos, por ello antes de comenzar a realizar la limpieza, las camaristas deben de revisar las habitaciones y llevar consigo un reporte en el cual va incluido el número de la habitación y a través de claves se reporta el estatus de las habitaciones.

Por ello es importante priorizar que habitaciones deben de ser limpiadas durante el día ya que cuando el hotel está ocupado se le deberá dar prioridad a estas y cuando hayan salidas se tomaran como primera opción a las vacías y sucias. Aunque no existe un procedimiento exacto a seguir para limpiar habitaciones es importante siempre tocar la puerta antes de entrar a la habitación, posterior siempre se deja la puerta abierta y se comienza con la limpieza, ventilando la habitación, rotación del colchón, posterior barrer, lavar, recoger basura, reportar daños, etc.

Para mantener la calidad de un hotel es importante mantener supervisiones las cuales nos darán una noción de las habitaciones, por ello el ama de llaves debe supervisar diariamente, los de mantenimiento lo pueden realizar cada semana y los ejecutivos de una forma inesperada.

Cuando por algún motivo de corrección o reparación se bloquee alguna habitación, el ama de llaves deberá reportarlo a recepción para no dar esa habitación, la camarista deberá revisar la habitación y levantar aquellas cosas que pudiesen dañarse o mancharse; cuando se termine de realizar la reparación, el personal de mantenimiento

deberá reportarlo a su jefe y este deberá supervisarlo, lo reporta al ama de llaves para que lo verifique y si está bien la camarista deberá limpiar la habitación y una vez limpia se deberá reportar a el ama de llaves para que en su próximo reporte aparezca como vacía limpia.

Cuando suceden estos problemas con las habitaciones es necesario que la ama de llaves le envíe una orden de trabajo al departamento de mantenimiento con carácter de urgente y el jefe de mantenimiento al recibirla deberá firmarla de recibido, al terminar el trabajo deberá notificar al ama de llaves.

Es necesario mantener un buen control con las habitaciones, por ello la camarista no debe dejar entrar a personas extrañas a la habitación, cuando entre una persona extraña a la habitación se le deberá pedir amablemente muestre la llave de su habitación, así como el reportar daños o robos a la habitación, al mismo tiempo se debe cuidar la higiene durante el trabajo, por ello debe de evitar comer sobrantes de comida, usar guantes para lavar el W.C., no mezclar fibras, lavarse las manos antes y después de ir a comer, colocar señalamientos de piso mojado, no mezclar productos de limpieza, usar calzado antiderrapante.

Seguridad

Todos los hoteles deben de tener siempre en cuenta lo vital que es la seguridad de sus huéspedes, el poseer una seguridad eficiente le brinda una categoría superior al hotel y genera certidumbre a sus huéspedes. Por ello es importante que cada alojamiento defina adecuadamente las funciones que debe de realizar el jefe de seguridad, el cual coordinara a los agentes de seguridad y tomadores de tiempo. Para lograr esto es importante que los colaboradores de seguridad cuenten con los materiales necesarios, tales como esposas metálicas, lámparas de mano, equipo contra incendios, reloj checador portátil, tinta invisible, bitácoras (pendientes de turno, llaves, actas de juntas) así como las formas impresas necesarias (pase de salida de empleados, requisición de almacén, reportes, memorandos, etc.), que les ayudaran a brindar un mejor servicio y control de lo que pasa dentro del hotel.

Es importante mencionar que el jefe de seguridad debe elaborar su programa de seguridad cada año en conjunto con los jefes de otros departamentos, ya que este programa ayudara a prevenir accidentes, así como detectar algunos problemas que

podieran suceder (incendios, seguros que debe contratar un hotel, prevenir robos, entre otros) y ver de qué manera se pueden solucionar, este programa debe de ser aprobado por el gerente del hotel (si es que esta completo). Por ello es importante que los agentes de seguridad sepan que acciones realizar ante las situaciones que pudieran llegarse a presentar en el hotel, entre las más comunes suelen ser los robos o extravíos de objetos, es importante que el agente de seguridad conozca el protocolo que debe de seguir para brindarle apoyo al huésped y poder encontrar a un presunto responsable o paradero del objeto perdido, también es necesario que el hotel cuente con un seguro de responsabilidad civil para deslindar responsabilidades ante sucesos que pudieran pasarle a un huésped dentro del hotel, este seguro debe ser colocado en algún lugar visible en donde el huésped pueda leerlo y saber las medidas que adopta el hotel.

En el área de la alberca, jacuzzi o playa es importante que se tenga visible los datos importantes sobre estos, como horario de uso, profundidad, reglamento, entre otros. Para evitar accidentes que pudieran llegar a pasar dentro del hotel, en dado caso que sucediese algún accidente es importante notificarle de inmediato a seguridad para que este llame al médico o a una ambulancia que pueda atender al huésped. En el caso de los empleados serán trasladados a la clínica del IMSS asignada.

Un control estricto con los empleados es importante ya que estos están en contacto directo con el huésped y algunos podrían llegar a tomar cosas que no les pertenecen, o encontrar objetos olvidados en algún lugar del hotel (en este caso deben reportarlo al área en donde se encontró, si nadie lo reclama se va a ama de llaves y si nadie lo reclama después de cierto tiempo se le da al empleado como recompensa a su honradez) , por ello se les asigna un locker al empleado para que este guarde sus pertenencias mientras labora y debe dejar una llave del candado en el departamento de seguridad para que este pueda revisarlos cuando surja algún extravío (la revisión debe de realizarse por el jefe de seguridad, jefe de personal y el representante sindical), en este ámbito es necesario mencionar que a veces hay empleados que necesitan llevarse algunos objetos a sus casas, estos deben llevar un pase de salida el cual deberá ser entregado al jefe de seguridad y autorice la salida del objeto.

Cuando en el hotel hay personas que alteran el orden es importante que el colaborador en turno sepa de qué manera debe actuar, ya que se les debe llamar la atención en

primera instancia a los huéspedes, en caso de no obtener una respuesta positiva se llama a seguridad y si ellos tampoco obtienen buenos resultados, se deberá llamar a la policía.

En ocasiones suceden situaciones ante las cuales un colaborador debe estar preparado o al menos tener una noción de que acciones realizar, por ejemplo, el que un huésped pierda la vida dentro de un hotel, ver personas extrañas dentro del hotel pidiendo entrar a la habitación, o huéspedes que llegan acompañados cuando su habitación es para una persona (prostitución), los agentes de seguridad deben de cuidar la integridad del huésped y prohibir la entrada de aquellas personas que no estén registrados, a su vez al momento de un fallecimiento deben de aislar el cuerpo y que nadie entre a su habitación. Por ello son necesarios los manuales de emergencias para los empleados, ya que estos pueden ayudar al colaborador a resolver algunas de estas situaciones, este manual se encontrara en recepción y los jefes de departamento también poseerán uno.

Los agentes de seguridad también deben poseer un radio para mantener comunicación entre ellos, es importante que los mensajes sean dichos en clave, hablar solamente de trabajo y asuntos cortos, para no incomodar a los huéspedes.

Cierre:

Conocer la función de cada una de las áreas de un hotel resulta una tarea complicada, pero hacer que cada una de ellas trabaje en conjunto, para que de esta manera se logre la eficacia del servicio lo es aún más. Por ello es necesario que los empleados conozcan la manera en la que deben reaccionar ante situaciones que pudieran llegar a pasar en el hotel, así como cuidar los detalles que observen de estos, ya que en ocasiones esto podría traer consigo graves problemas. Es necesario que los colaboradores estudien sus manuales ya que a través de ellos pueden conocer que procedimientos realizar, o que actividades deben de desempeñar en su área de trabajo.

Reportar a su jefe de departamento cualquier detalle que pudiese surgir también es una tarea fundamental

Por ello es importante mencionar que todos los empleados ayudan a que un hotel se mantenga funcionando y todos son importantes, por ello es necesario capacitarlos y brindarle las herramientas y materiales necesarios para su desempeño dentro de su área.