



**Nombre del alumno:
Pedro Antonio Montejo Vázquez**

**Nombre del Asesor: Gerardo
Garduño Ortega**

**Materia: Practicas De Administración De
Hoteles Y Complejos Turísticos**

Grado: 9º Cuatrimestre

Nombre del trabajo: Reporte de lectura

Grupo: Turismo

-El departamento de recepción es el encargado de los servicios relacionados con la llegada y salida de los clientes, tiene la función de controlar, coordinar, gestionar y brindar diferentes servicios durante la permanencia de los huéspedes dentro de la instalación, en este departamento es donde afluyen las solicitudes, reclamaciones y quejas directamente relacionadas con el servicio de la instalación.

En esta área 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, la recepción es el centro de operaciones de todo el hotel y es aquí donde el cliente recién llegado tiene uno de los primeros contactos con el servicio, obtiene sus primeras impresiones acerca del servicio, que en general se ofrece. Este departamento es de suma importancia ya que es aquí donde llegan todos los reportes de las otras áreas del hotel.

-El departamento de reservaciones tiene como función la recepción y control de los requerimientos para la reserva de habitaciones del hotel y el personal de éste departamento debe tener capacidades en técnicas de ventas.

Sus funciones principales son:

- Procesar reservas vía correo, teléfono, fax o central de reservas.
- Procesar reservas del departamento de ventas, otros departamentos del hotel, agencias de viajes
- Conocer los tipos de habitaciones disponibles, su ubicación y distribución
- Comunicar la información de reservas al personal de recepción
- Registrar cancelaciones y modificaciones e informar con prontitud las novedades a recepción.
- Informa a los clientes acerca de sus solicitudes de reservación, si fueron aceptadas, denegadas o algún cambio de reservación.
- Apoyar la elaboración de pronósticos de ingresos y ocupación
- Asistir en el registro de huéspedes cuando sea necesario
- Registra todos los datos necesarios para la elaboración de la reservación.
- El personal que labora en la oficina de reservaciones debe conocer todo lo relacionado con el trabajo de la Recepción y tener experiencia.
- Conocer los presupuestos de ventas, las tarifas y beneficios de todo tipo de plan o paquete.

El departamento de recepción tiene una relación con el departamento de reservaciones ya que este tiene el control de las habitaciones.

Al igual los otros departamentos tiene que tener una buena relación ya que estos tienen que trabajar en equipo con todas otras las áreas para la buena organización con el fin de ofrecer servicios de la mejor calidad.

-El Departamento de Ama de Llaves se encarga de la limpieza de las habitaciones y áreas públicas del hotel, así como de proveer el material necesario tanto en suministros de limpieza y los huéspedes como otros artículos para los pisos, la mantelería en los restaurantes y los uniformes del personal, además esta área les brinda en el servicio de limpieza, les proporciona, artículos de higiene, además es importante porque se encarga de llevar sus prendas al área de lavandería.

La función de esta es el almacenamiento, requerimientos y control de muchos suministros que se necesitan para la operación diaria del departamento, los artículos en la habitación del huésped lo deben reabastecer cada día.

Este hace el registro de algún problema en la habitación, el camarista que trabaja en el hotel es responsable de llevar un control de los cuartos que hace la limpieza, en ese reporte es asignada su sección, anota la habitación, y q tipo de cuarto es.

El departamento de ama de llaves debe tener una muy buena relación con el departamento de reservaciones ya que se encarga de habilitar las habitaciones del hotel por lo cual el departamento de ama de llaves comunica cuando ya pueden ser ocupadas las habitaciones.

-El departamento de seguridad es esencial para que los huéspedes se sientan 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 tranquilidad a la hora de prestar el servicio y así lograr que el huésped regrese a las instalaciones del hotel.

Las funciones del departamento de seguridad son: • 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. • Controlar el orden de los eventos celebrados en el 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.

- Cuando el huésped llega al hotel los bell boys son los primeros en atenderlo, y por lo tanto tienen que ver en gran medida con la calidad de servicio en el hotel, al llegar el huésped a registrarse en la recepción del hotel, el botones (bell boys) debe estar atento para ayudarlo cuando lleve en sus manos algún objeto durante su registro (abrigo, gabardina, maletín, etc.) así que estos son la primera imagen del servicio del hotel, si el servicio de los bell boys es de buena calidad, el hotel elevará su prestigio.

A la llegada del huésped el botones recibirá las llaves de la habitación y acompañara al huésped a la habitación, deberá verificar que el número de la llave corresponda al número de habitación deberá memorizar el apellido del huésped, verificar si hay alguna correspondencia para él y tratar al huésped por su apellido, deberá saludar al huésped y pedir el lugar de su equipaje, para ayudarlo, tendrá que conducir al huésped hasta su habitación y preguntar como estuvo su viaje, entregar la habitación y el equipaje, no insinuar propina y si la hay no contarla y guardarla inmediatamente.

Cuando el huésped se va del hotel, los empleados de este departamento son los últimos en atenderlo y hacen una labor importante al evaluar si el cliente se va satisfecho de todos los servicios, o en todo caso son estos los que informan a el departamento de amas de llave que ya van de salida y para que estos hagan revisión de cuarto y que todo esté en orden.