

ADMINISTRACION HOTELERA



Relator: Mauricio Araya N.

CONTENIDO



- MÓDULO 1: LA INDUSTRIA HOTELERA
- MÓDULO 2: DEPARTAMENTO OPERACIONAL DEL HOTEL. RECEPCIÓN
- MÓDULO 3: DEPARTAMENTO OPERACIONAL DEL HOTEL. RESTAURACIÓN Y COCINA
- MÓDULO 4: DEPARTAMENTOS OPERACIONALES DEL HOTEL. CONSEJERÍA, COMUNICACIONES Y PISOS
- MÓDULO 5: DEPARTAMENTOS DE STAFF DEL HOTEL

Módulo 2: Departamento de Recepción



- 2.1. Antecedentes del Departamento de Recepción
- 2.2. Control del Estado de las Habitaciones
- 2.3. Reservaciones, asignación, precios y descuentos de habitaciones
- 2.4. La Entrada del Huésped
- 2.5. Salida del Huésped
- 2.6. Huéspedes VIP
- 2.7. Correspondencia y Reportes
- 2.8. Manejo de Grupos
- 2.9. Procedimientos pendientes y Trabajo Nocturno
- 2.10. Seguridad y Emergencias en el Área de Recepción

2.1. Antecedentes del Departamento de Recepción



2.1.1. Introducción

La importancia del departamento de recepción en el desarrollo operativo de un hotel es enorme, no sólo debido a la gran cantidad de personas que acuden a él, sino también porque es el centro de operaciones de todo el hotel.

2.1. Antecedentes del Departamento de Recepción



2.1.2. Material de trabajo

Escritorio o mueble de recepción a huéspedes, computadora o racks, papelería y sobres membretados, lápices, plumas, borradores, sacapuntas, engrapadora y grapas, máquina de escribir, hojas blancas, cerillos del hotel, directorio telefónico, formas impresas.

2.2. Control del Estado de las Habitaciones



2.2.1. Sistema Computacional de Control de las Habitaciones

Se recomienda que el sistema incluya las siguientes opciones:

- a) Recepción
- b) Caja de Recepción
- c) Auditoría nocturna

2.2. Control del Estado de las Habitaciones

2.2.2. Sistema Manual de Control de las Habitaciones

Puede ser de tres tipos:

- Racks y Tirillas
- Hoja Diaria de Control
- Libreta de Control

2.2. Control del Estado de las Habitaciones

2.2.3. Formas Impresas

- a) Tarjeta de registro.
- b) Formas de factura.
- c) Hoja o carta de bienvenida.
- d) Recado telefónico.
- e) Envío de FAX.
- f) Reservación de habitación.
- g) Cancelación de habitación.
- h) Requisición al almacén.
- i) Requisición de cortesías.

2.2. Control del Estado de las Habitaciones

2.2.3. Formas Impresas

- j) Aviso de reparación.
- k) Control de quejas de huéspedes.
- l) Pases de salida de objetos.
- m) Reexpedición de correspondencia.
- n) Aviso de cambio de cuarto.
- ñ) Memorándum.
- o) Bienvenida a huéspedes con paquete.
- p) Cupones para planes especiales.

2.2. Control del Estado de las Habitaciones



2.2.3. Formas Impresas

Tarjeta de registro para ser llenada por el huésped:

HAB. No. ROOM		PERS.	TARIFA RATE	FECHA DE LLEGADA CHECK IN	FECHA DE SALIDA CHECK OUT	EMPLEADO EMPLOYEE
NOMBRE(S) NAME(S)		1		2		3
FACTURAR A INVOICE TO		DIRECCIÓN ADDRESS				
TEL. PHONE		CÓDIGO POSTAL ZIP CODE		PAÍS COUNTRY		
CIUDAD CITY		ESTADO STATE		OBSERVACIONES REMARKS		
FORMA DE PAGO FORM OF PAYMENT		DESEA UD. LOS SIGUIENTES SERVICIOS DISPONIBLES		OBSERVACIONES REMARKS		
EFFECTIVO/CASH		SERVI-BAR		OBSERVACIONES REMARKS		
BANCOMER		CONTROL REMOTO		OBSERVACIONES REMARKS		
BANAMEX/CARNET		LAV. Y TINTORERÍA		OBSERVACIONES REMARKS		
VISA/MASTER CARD		SERVICIO DE FAX		OBSERVACIONES REMARKS		
AMERICAN EXPRESS		LARGA DIST. AUTOMÁTICA		OBSERVACIONES REMARKS		
		HABITACIÓN INT. O EXT.		OBSERVACIONES REMARKS		
		CAJA DE SEGURIDAD		OBSERVACIONES REMARKS		
CAJAS DE SEGURIDAD DISPONIBLES. EL HOTEL NO SE HACE RESPONSABLE POR VALORES DEJADOS EN LA HABITACION. SAFETY DEPOSIT BOXES ARE PROVIDED BY THE FRONT OFFICE FOR THE SAFEKEEPING OF VALUABLES. THE HOTEL WILL NOT BE RESPONSABLE FOR THE LOSS OF VALUABLES INSIDE THE ROOMS.				DESOCUPARÉ Y PAGARÉ LA HABITACIÓN Y GASTOS ADICIONALES EN LA FECHA INDICADA COMO FECHA DE SALIDA. I'LL CHECK OUT AND PAY ROOM AND ADDITIONAL CHARGES ON INDICATED DATE ABOVE.		
NOTA: EN CASO DE EXTRAÍVO DE LA LLAVE SE LE CARGARÁ A SU CUENTA.				FIRMAS AUTORIZADAS		

2.2. Control del Estado de las Habitaciones



2.2.3. Formas Impresas

Tarjeta de registro:

TARJETA DE REGISTRO DE HUÉSPEDES / GUEST REGISTRATION CARD

NOMBRE(S)/NAME(S) 1 _____
2 _____
3 _____
(FAVOR DE LLENAR CON LETRA DE MOLDE / PLEASE PRINT OUT CLEARLY)

ENTRADA / CHECK-IN		
DIA/DAY	MES/MO.	AÑO/YR.
SALIDA / CHECK-OUT		
DIA/DAY	MES/MO.	AÑO/YR.

DIRECCIÓN / ADDRESS _____ CIUDAD / CITY _____ ESTADO / STATE _____
C.P. / ZIP _____ PAÍS / COUNTRY _____ PROCEDENCIA / ORIGIN _____ DESTINO / DESTINATION _____
OCUPACION / PROFESSION _____ EMPRESA / COMPANY _____ AUTO / CAR _____ PLACAS / PLATES _____

DESOCUPARÉ LA HABITACIÓN EL: _____
/ AGREE TO CHECK OUT ON: _____
DIA/DAY MES/MO. AÑO/YR. _____ FIRMA(S) / SIGNATURE(S) _____

FORMA DE PAGO / FORM OF PAYMENT

EFFECTIVO TARJETA DE CRÉDITO CUPÓN AGCIA. EXPEDIDA POR _____
CASH CREDIT CARD AGCY. VOUCHER ISSUED BY _____

_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
HABITACION	PERSONAS	TARIFA DIARIA / DAILY RATE	PLAN	EMPLEADO	RESERVÓ	PAGA

ME ENTERÉ DE ESTE HOTEL POR: / LEARNED ABOUT THIS HOTEL THROUGH:

AGENCIA DE VIAJES LÍNEA AÉREA PERIÓDICO REVISTA DIRECTORIO TELEFÓNICO
TRAVEL AGENCY AIRLINE NEWSPAPER MAGAZINE PHONE BOOK
FOLLETO RECOMENDACIÓN RADIO VISITA ANTERIOR OTRO
BROCHURE RECOMMENDATION PREVIOUS VISIT OTHER

IMPORTANTE / IMPORTANT: FAVOR DE LEER AL REVERSO Y FIRMAR / PLEASE READ AND SIGN REVERSE SIDE

2.2. Control del Estado de las Habitaciones

2.2.4. Libretas



- Pendientes entre los turnos de recepción.
- Pendientes del cajero de recepción.
- Quejas y sugerencias de huéspedes.
- Control de facturas.
- Cambios de habitación.

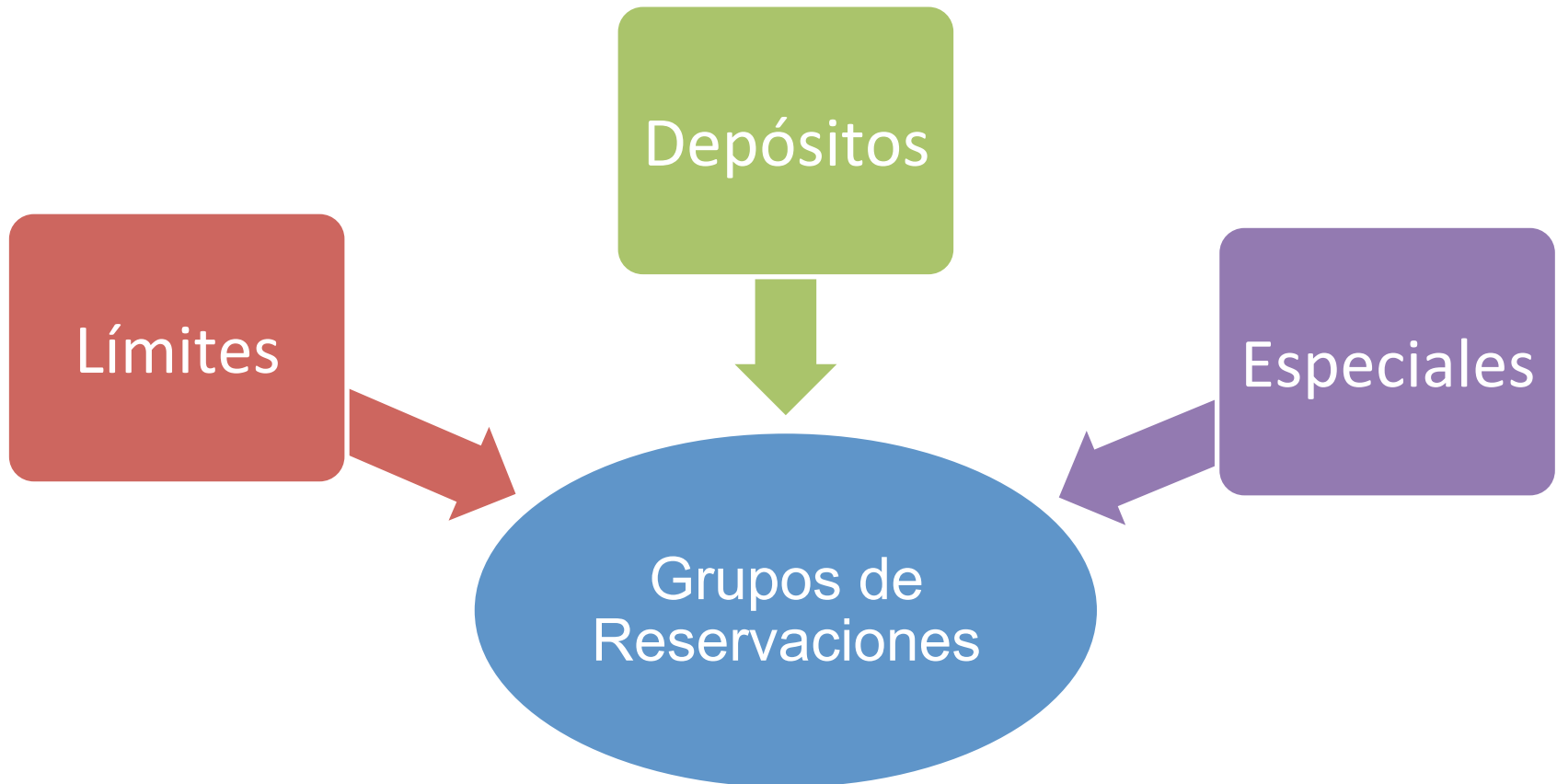
2.2. Control del Estado de las Habitaciones

2.2.5. Otros Materiales



2.3. Reservaciones, asignación, precios y descuentos de habitaciones

2.3.1. Reservación de habitaciones



2.3. Reservaciones, asignación, precios y descuentos de habitaciones

2.3.2. Asignación de Habitaciones



- Preguntar al huésped el tipo de habitación que desea.
- Tratar de asignar la habitación cerca del restaurante.
- Procurar ir llenando el hotel por áreas.

2.3. Reservaciones, asignación, precios y descuentos de habitaciones

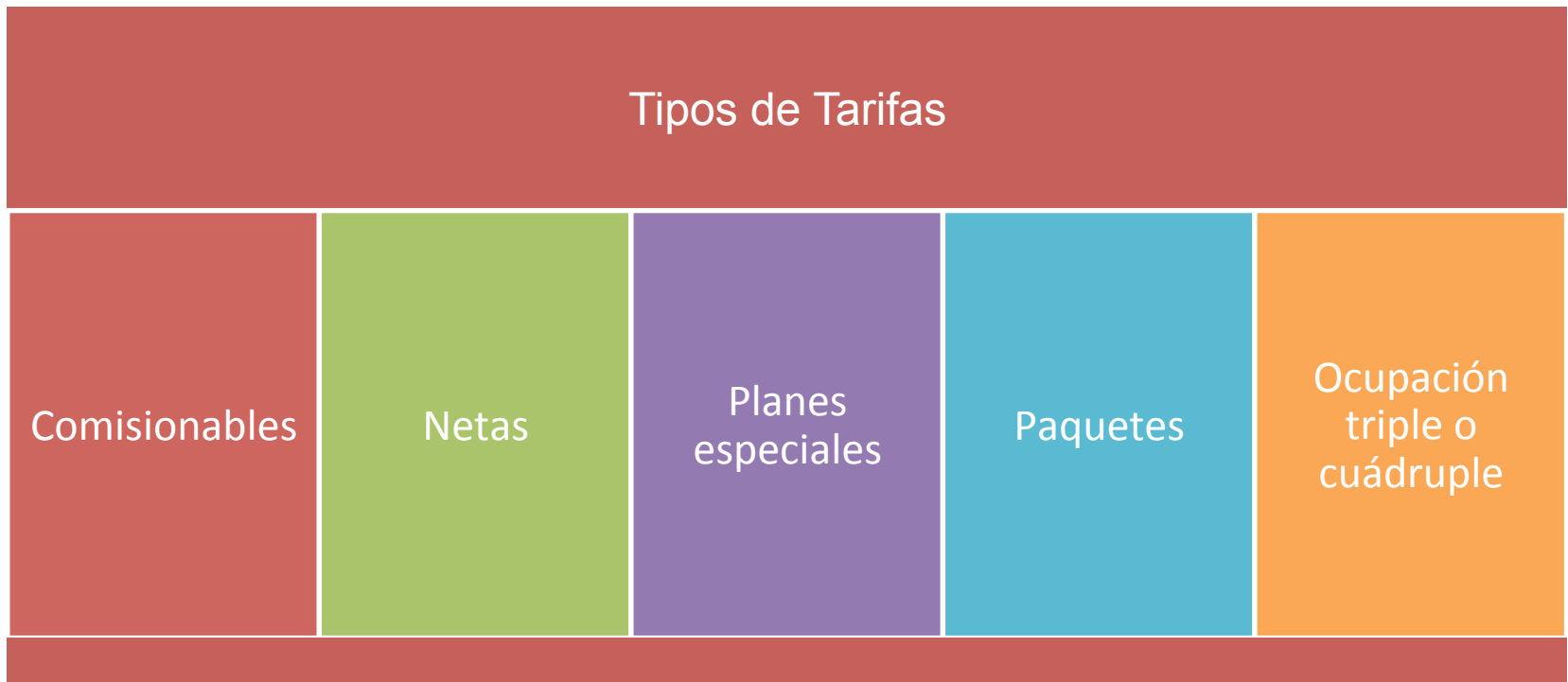
2.3.2. Asignación de Habitaciones



- Si ofrecen transportación interna, procurar darles la habitación más cercana a la cafetería
- Hacer una buena asignación para personas con algún impedimento físico.
- Asignar las habitaciones de grupos en una misma área del hotel.

2.3. Reservas, asignación, precios y descuentos de habitaciones

2.3.3. Precios



2.3. Reservaciones, asignación, precios y descuentos de habitaciones



2.3.4. Descuentos

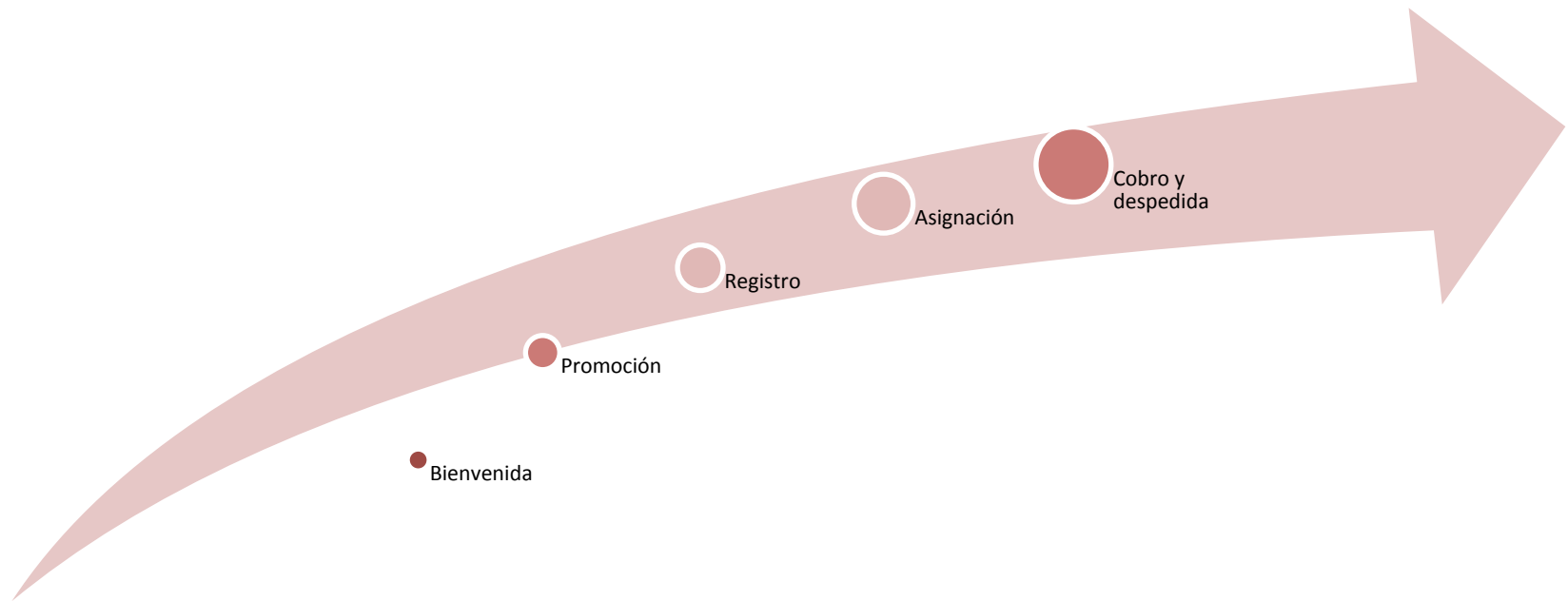
En la tarjeta de registro y en el folio se debe indicar el porcentaje de descuento aplicado, el motivo y el nombre del ejecutivo que lo autorizó.

Es conveniente que se solicite identificación al huésped y, en algunas ocasiones, también la carta de presentación de la compañía.

2.4. La Entrada del Huésped

2.4.1. Entrada sin Reservación


Pasos básicos para recibir a un huésped:



2.4. La Entrada del Huésped

2.4.2. Entrada con Reservación y Prerregistro

Verifique la información impresa en la tarjeta de registro:




a) Nombre escrito correctamente
b) Tipo de la habitación reservada
c) Número de personas
d) Tarifa aplicada
e) Fecha de salida
f) Registro de Contribuyentes.

2.4. La Entrada del Huésped

2.4.2. Entrada con Reservación y Prerregistro

Pedir al huésped que complete el registro:



a) Domicilio, en caso de no aparecer escrito
b) Forma de pago
c) Firma del huésped en la tarjeta de registro
d) En caso de acompañante, se le debe pedir que escriba el nombre en la tarjeta de registro,

2.4. La Entrada del Huésped

2.4.3. Personas Rechazadas

Personas que
no tienen
reservación

- Se les podrá recomendar otro hotel si lo solicitan y proporcionarles las opciones y un teléfono para que puedan llamar a otros hoteles.

2.4. La Entrada del Huésped

2.4.3. Personas Rechazadas

Personas
cuya
reservación
venció a las
6:00 p.m.

- Se les explica que este tipo de reservaciones vence a dicha hora, según se especifica en la boleta de reservaciones del huésped. Se intenta conseguirle habitación en otro hotel.

2.4. La Entrada del Huésped

2.4.3. Personas Rechazadas

Persona
que hizo
reservación
y envió
depósito

- Desde antes de su llegada se le buscará habitación en otro hotel de igual o mejor categoría que el propio; se le pagará la transportación al hotel alternativo y la primera noche de hospedaje.

2.4. La Entrada del Huésped

2.4.3. Personas Rechazadas

Persona que indica que tiene reservación, pero no se encuentra información

- Se le ayuda a conseguir habitación en otro hotel.

2.4. La Entrada del Huésped

2.4.3. Personas Rechazadas

Persona que indica que tiene reservación, pero no se encuentra información

- 1. ¿Dónde hizo su reservación?
- 2. ¿Cuándo?
- 3. ¿Envió depósito?
- 4. ¿Quién confirmó?
- 5. ¿Tiene confirmación por escrito?

2.4. La Entrada del Huésped

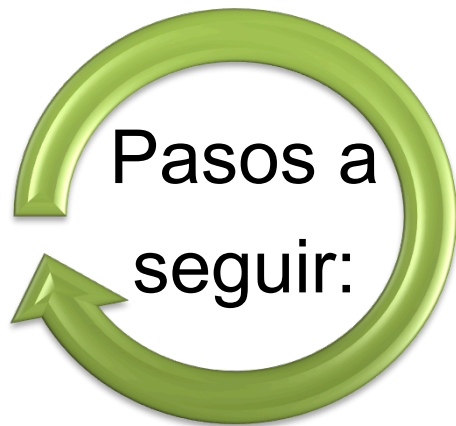
2.4.4. Cambio de Habitación



- Enviar a un botones.
- El botones debe entregar la llave a recepción.
- El recepcionista hará el cambio en la computadora o en el control manual de habitaciones.

2.4. La Entrada del Huésped

2.4.4. Cambio de Habitación



- Se debe modificar la tarjeta de registro.
- Se avisa a la caja para que se hagan las modificaciones.
- Se notifica al ama de llaves.
- Se notifica a servi-bares.
- Se notifica a la telefonista.

2.4. La Entrada del Huésped



2.4.4. Cambio de Habitación

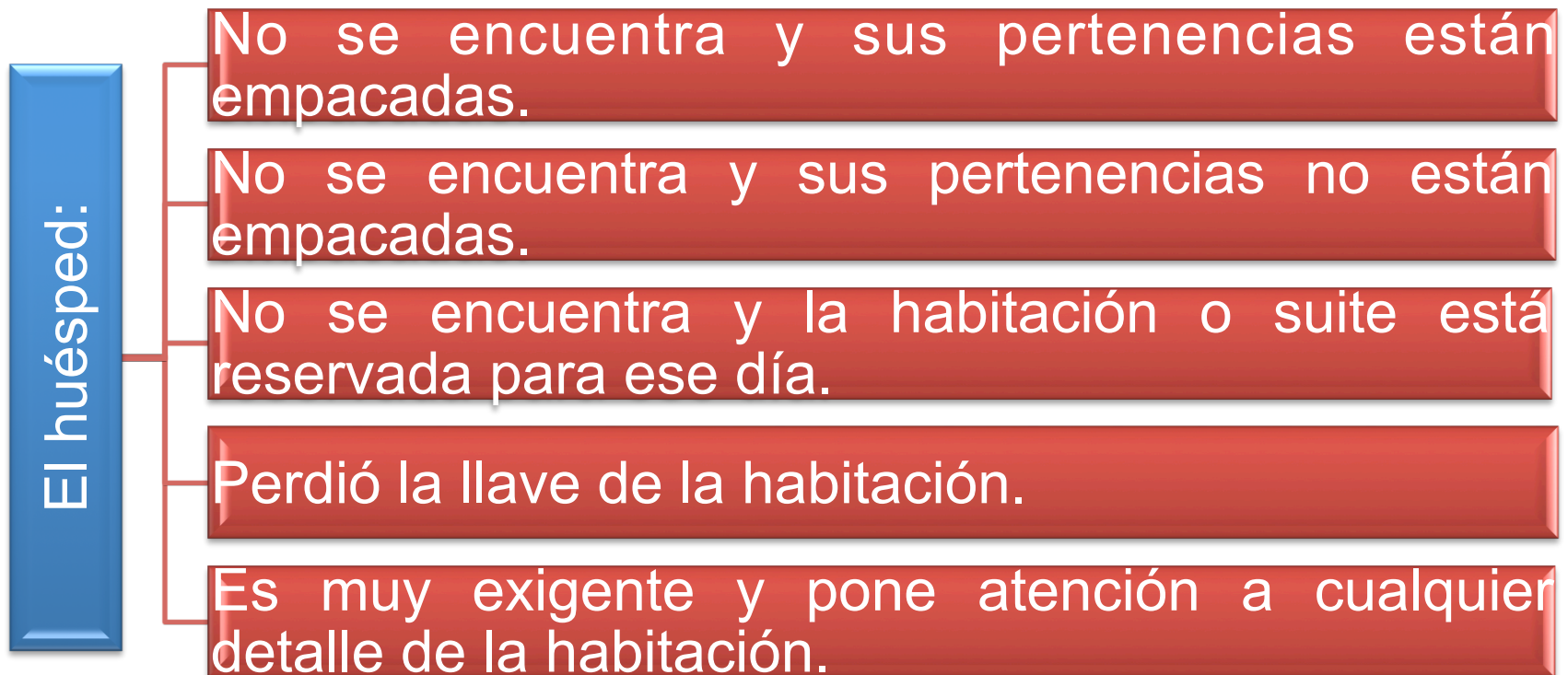
Notas importantes:

1. No se debe hacer el cambio cuando el huésped no está presente.
2. En casos de emergencia y si los objetos del huésped no están empacados, el cambio debe ser realizado por tres personas: el "botones", el ama de llaves y un supervisor del departamento de seguridad.

2.4. La Entrada del Huésped

2.4.4. Cambio de Habitación

Problemas en cambios de Habitación



2.5. Salida del Huésped



2.5.1. Proceso de Salida del Huésped

- Al pagar el huésped, el cajero pedirá la llave y éste le entregará la salida de caja.
- Esta salida deben solicitarla los botones a los huéspedes, al momento de salir del hotel.
- Los botones podrán observar si la llave ya fue entregada. En caso negativo, la pedirán la llave.

2.5. Salida del Huésped



2.5.1. Proceso de Salida del Huésped

- Después de anotar en el reporte de botones, pasarán la salida de caja al recepcionista.
- El recepcionista notificará la salida al ama de llaves.
- En la mayoría de los software al pagar la cuenta aparece la habitación como vacía y sucia.
- Los cajeros deben dar la salida de caja sólo cuando el huésped ya desocupó la habitación y entregó la llave.

2.5. Salida del Huésped

2.5.2. Salidas Tarde

De 12:00 a 15:00, sin cargo pero con autorización.

De 15:00 a 17:00, 25% de la tarifa.

Después de las 12:

De 15:00 a 19:00, 50% de la tarifa.

Después de las 19:00, 100% de la tarifa

2.6. Huéspedes VIP



2.6.1. Concepto

Esta palabra es una abreviatura de las palabras inglesas "Very Important Person" (persona muy importante). Son personas que por su influencia en el Medio donde se desarrollan pueden ayudar a nuestro hotel a incrementar sus ventas.

2.6. Huéspedes VIP

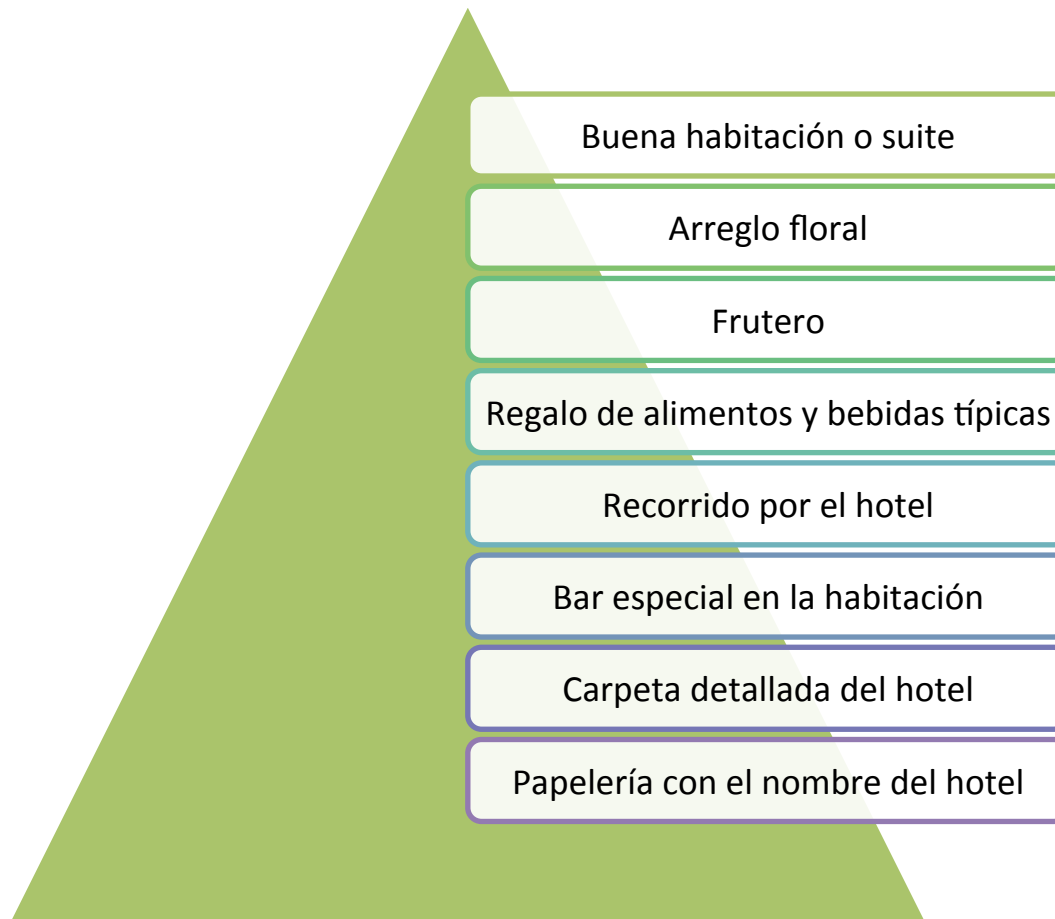
2.6.2. Tipos de Huéspedes VIP



- Agentes de viajes.
- Periodistas de turismo.
- Dueños de medios de difusión.
- Organizadores de convenciones futuras.
- Funcionarios gubernamentales importantes.
- Presidentes de líneas aéreas.

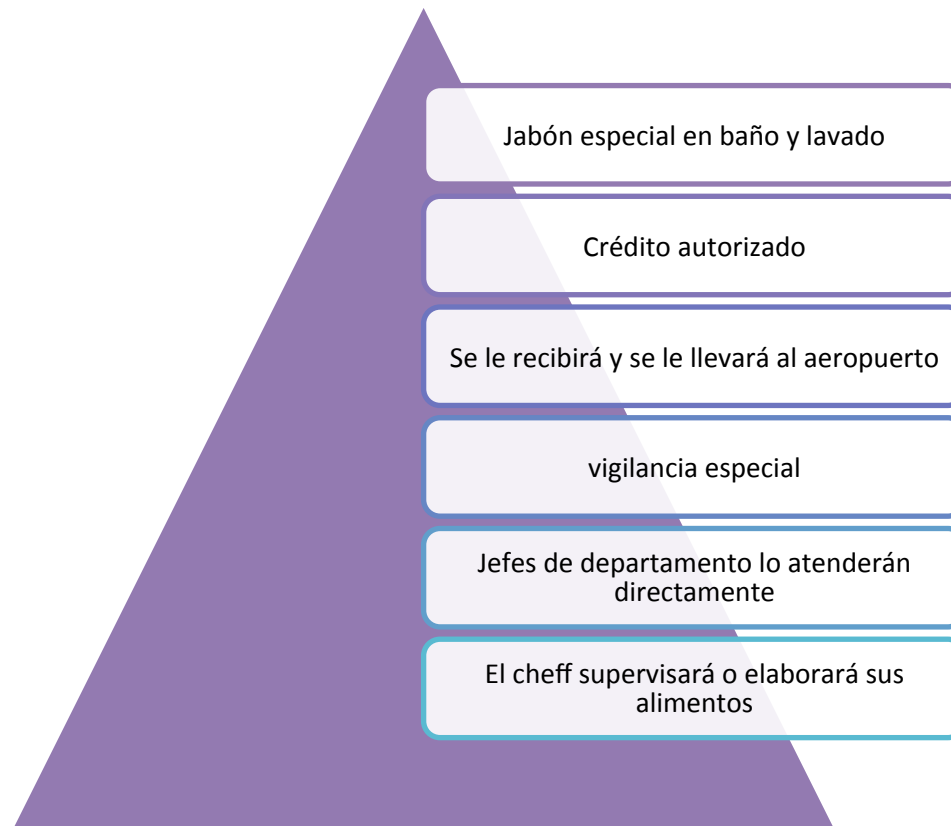
2.6. Huéspedes VIP

2.6.3. Beneficios adicionales o cortesías VIP:



2.6. Huéspedes VIP

2.6.3. Beneficios adicionales o cortesías VIP:



2.6. Huéspedes VIP

2.6.4. Lista de Cortesías

La responsabilidad del recepcionista, principalmente del turno matutino, enviar la lista de las cortesías de personas "VIP" que se hospedan en el hotel y también de los recién casados, a los cuales se les enviarán:

Flores

Fruta

Alguna botella

Regalo especial, etc.

2.6. Huéspedes VIP

2.6.4. Lista de Cortesías

Estas listas deben enviarse a los departamentos que se encargarán de colocar los objetos, por ejemplo:

El ama de llaves

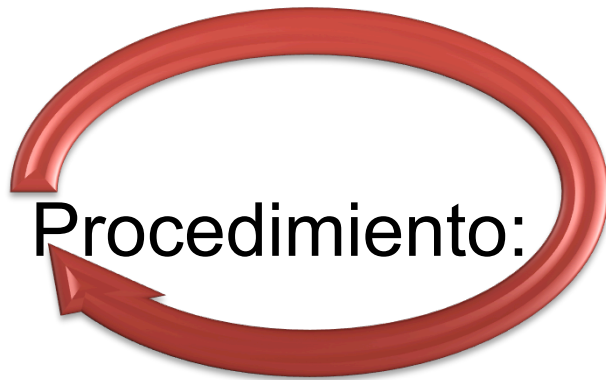
- Flores

Room service

- Alimentos
- Bebidas, etc.

2.7. Correspondencia y Reportes

2.7.1. Correspondencia de los clientes



- Se recibe en la gerencia general.
- Se registra cada pieza.
- Se envían a recepción.
- En recepción se revisar el alfabético.
- Si el huésped está registrado, se debe enviar de inmediato.
- El cliente firma la forma de recibido.

2.7. Correspondencia y Reportes



2.7.2. Reporte de Ama de Llaves

Este reporte lo elabora el ama de llaves considerando los reportes de las supervisoras, y tiene las siguientes claves:

- | | |
|--------|-------------------|
| a) VL: | Vacío y limpio |
| b) S: | Salida y sucio |
| c) O: | Ocupado |
| d) P: | Pasador |
| e) ND: | No durmió |
| f) F: | Fuera de servicio |
| g) CX: | Cama extra |
| h) SE: | Sin equipaje |

2.7. Correspondencia y Reportes



2.7.2. Reporte de Ama de Llaves

En caso de estar ocupada la habitación, el número de personas que están en ella de la manera siguiente:

- 02: OCUPADO CON DOS PERSONAS.
- 03CX: OCUPADO CON TRES PERSONAS CON CAMA EXTRA.

2.8. Manejo de Grupos



2.8.1. Procedimiento de Manejo de Grupos

El departamento de ventas o reservaciones enviará al jefe de recepción, con mucha anticipación, el memorándum o notificación de grupo, así como la lista de personas.

2.8. Manejo de Grupos

2.8.1. Procedimiento de Manejo de Grupos

Debe incluir la siguiente información:

a) Nombre del grupo.

b) Fecha de llegada.

c) Hora de llegada.

d) Fecha de salida.

e) Hora de salida.

f) Número de habitaciones reservadas.

g) Depósito entregado.

h) Persona responsable o conductor.

2.8. Manejo de Grupos

2.8.1. Procedimiento de Manejo de Grupos

Debe incluir la siguiente información:

i) VIP's en el grupo.

j) Manejo del equipaje.

k) Manejo de propinas.

l) Programación en toda la estancia.

m) Eventos en el hotel.

n) Eventos fuera del hotel.

ñ) Manejo de cuentas.

o) Pago de las cuentas.

p) Indicaciones especiales

2.8. Manejo de Grupos

2.8.1. Procedimiento de Manejo de Grupos

A la salida se deben revisar los siguientes aspectos:

- Pago de cuentas.
- Entrega de llaves.
- Revisión de habitaciones

2.8. Manejo de Grupos

2.8.2. Grupos Inesperados

En estos casos se recomienda lo siguiente:

- a) Registrar al guía del grupo.
- b) Hacer la lista de los que ocupan las habitación.
- c) Pedir el pago por anticipado.
- d) Pedir un depósito adicional para robos y daños.
- e) Asignarles un área del hotel.
- f) Entregarles una llave por habitación.
- g) Acondicionar las habitaciones.
- h) A la salida, revisar para detectar robos y daños.
- i) Revisar la entrega total de llaves.

2.9. Procedimientos pendientes y Trabajo Nocturno

2.9.1. Procedimientos pendientes

Libro de pendientes:

a) Paquetes por recoger.

b) Telegramas por entregar.

c) Folios pendientes.

d) Llegadas de atenciones especiales.

e) Mensajes.

f) Eventos por realizarse.

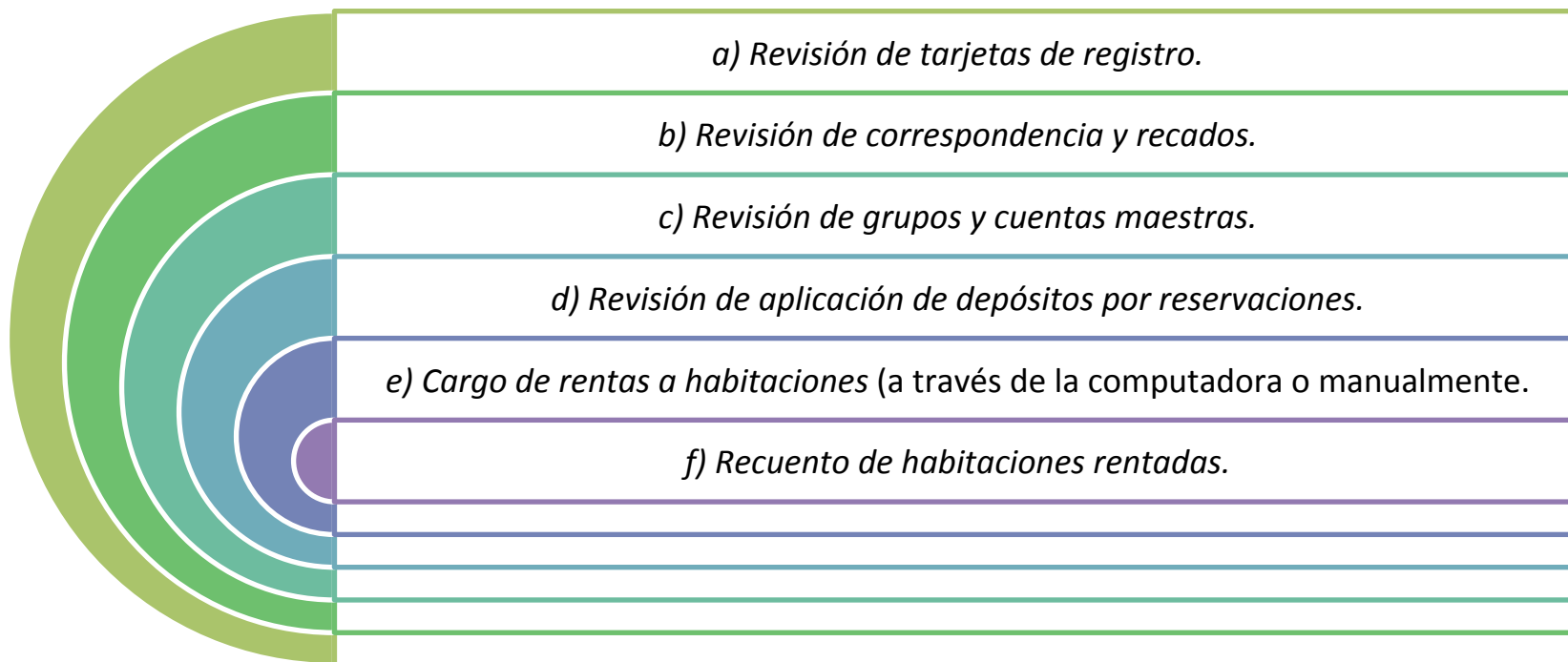
g) Avisos de juntas.

h) Memoranda por leer.

i) Habitaciones *no shows*, día anterior.

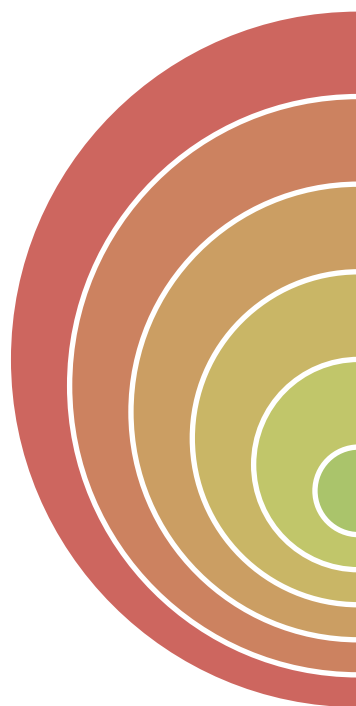
2.9. Procedimientos pendientes y Trabajo Nocturno

2.9.2. Trabajo Nocturno



2.9. Procedimientos pendientes y Trabajo Nocturno

2.9.2. Trabajo Nocturno



<i>g) Elaboración de informes</i>
h) Informe de ocupación de otros hoteles.
i) Resumen diario de ingresos en centros de consumo.
j) Avisos a huéspedes en periodos de alta ocupación.
k) Revisión de las extensiones de los teléfonos en habitaciones desocupadas.
l) Inventarios de llaves de habitaciones.

2.10. Seguridad y Emergencias en el Área de Recepción

2.10.1. Normas de Seguridad en el Área de Recepción

- a) Al entregar la llave de una habitación se debe verificar el apellido del huésped.
- b) No dar información confidencial acerca de los huéspedes.
- c) No anunciar en voz alta los apellidos y números de cuarto de los huéspedes
- d) No colocar recados escritos fuera de los cuartos de los huéspedes
- e) Verificar la cantidad de piezas en el equipaje del huésped desde la llegada.

2.10. Seguridad y Emergencias en el Área de Recepción

2.10.1. Normas de Seguridad en el Área de Recepción

f) Vigilar y realizar el conteo del equipaje a la llegada de grupos.

g) Reportar personas en actitud sospechosa en el hotel.

h) Cuidar pertenencias de huéspedes al momento en que se están registrando

i) Las telefonistas no deben pasar llamadas a los cuartos sin verificar el apellido.

2.10. Seguridad y Emergencias en el Área de Recepción

2.10.1. Normas de Seguridad en el Área de Recepción

j) Control estricto de llaves maestras y llaves de cuartos.

k) No cambiar moneda nacional o extranjera a personas no registradas.

l) No permitir la entrada a las habitaciones a persona sin la autorización del huésped.

2.10. Seguridad y Emergencias en el Área de Recepción

2.10.1. Normas de Seguridad en el Área de Recepción

m) Registrar a todas las personas hospedadas en cada una de las habitaciones.

n) No hacer cambios de equipaje de un cuarto a otro sin la presencia del huésped.

ñ) Los empleados no deben comentar la vida privada de los.

2.10. Seguridad y Emergencias en el Área de Recepción

2.10.2. Emergencias

