

Manual de práctica

MÓDULO: SERVICIOS HOTELEROS EN LAS ÁREAS DE RESERVACIONES, RECEPCIÓN Y HABITACIONES





Manual de práctica

**MÓDULO: SERVICIOS HOTELEROS
EN LAS ÁREAS DE RESERVACIONES,
RECEPCIÓN Y HABITACIONES**



ELABORACIÓN

María de Loures Larrea Paredes

EQUIPO TÉCNICO Y COLABORACIÓN

Palmiro Picasso Nieto Nasputh
Carmen Mercedes Zambrano Aguilar

ISBN: 978-9942-8934-1-3

VVOB EDUCATION FOR DEVELOPMENT

Lotte Staelens
Country Programmes Manager
Natalia Maldonado
Asesora Educativa

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN

Susana Oviedo
Ziette

CORRECCIÓN DE ESTILO

Sandra Ojeda Salvador



Primera edición, 2021

© VVOB Education for development
Dirección: Bourgeois N35-75, entre
Teresa de Cepeda y República
Teléfonos: +593 (2) 510 8481
www.ecuador.vvob.org
Quito, Ecuador

La reproducción parcial o total de esta publicación,
en cualquier forma y por cualquier medio mecánico o
electrónico, está permitida siempre y cuando sea autorizada
por los editores y se cite correctamente la fuente.

DISTRIBUCIÓN GRATUITA
PROHIBIDA SU VENTA

Índice

1: Introducción	7
2: Objetivo del manual	11
3: Descripción del módulo	15
Módulo 1: Servicios hoteleros en las áreas de reservaciones, recepción y habitaciones	17
Activación de conocimientos	18
Proyecto de aprendizaje	18
Fase 1: Presentación del proyecto	19
Fase 2: Planificación y organización	19
Fase 3: Indagación	20
Fase 4: Articulación con los contenidos curriculares/taller/ejecución	24
Fase 5: Construcción de la propuesta	25
Fase 6: Socialización	25
4: Organización del departamento de alojamiento	27
Áreas del departamento de alojamiento	31
Departamento de alojamiento	31
Área de recepción	33
• <i>Front desk</i>	33
• <i>Front office</i>	34
• <i>Back office</i>	34
Integrantes y funciones del equipo de recepción	37
• Jefatura de recepción	37
• Recepción	37
• Auditoría nocturna	38
• Equipo de conserjería	38
Departamento de ama de llaves/mayordomo y/o pisos	39
• Responsabilidades del departamento de ama de llaves/mayordomo y/o pisos	39
Integrantes y funciones del equipo de ama de llaves/mayordomo y/o pisos	41
• Ama de llaves o mayordomo	41
• Camareras y camareros de piso	41
• Persona encargada de lavandería y lencería	43



5: Reserva de habitaciones	45
<hr/>	
Departamento de reservas	49
Terminología utilizada en la toma de una reserva	50
Tipos de reserva	51
Tipos de habitación, cama, planes de alojamiento y tipo de clientes	52
Tipos de tarifas por servicios de alojamiento	53
Formas de pago para cancelar por servicios de alojamiento	55
Proceso del sistema de reservaciones	57
Pasos a seguir en la toma de una reserva individual	57
• Flujograma en la toma de una reserva individual	58
• Formato y pantalla usados en la toma de una reservación individual	58
Pasos a seguir en la toma de una reserva grupal	58
Planificación de reservas	59
Archivo de reservaciones	59
Sistemas operativos	62
Técnicas de comunicación interpersonal	63
Normas de cortesía telefónica	64
Tomar un mensaje	65
• Formatos y pantallas para la toma de mensajes	66
Terminar una llamada	66
6: Ingreso de huéspedes (<i>check in</i>)	69
<hr/>	
Ingreso de huéspedes	72
<i>Check in</i> o registro de huéspedes	73
Formatos impresos y pantallas usados en el proceso del <i>check in</i>	74
Tipos de registro o <i>check in</i> a huéspedes	75
• <i>Check in</i> individual con y sin reserva (<i>walk in</i>)	75
• <i>Check in</i> de grupos	76
Ejemplo de formatos <i>check in</i> grupal	77
• <i>Check in layovers</i> y <i>aeroline crew</i> (tripulación de aerolínea)	78
• <i>Check in express</i> clientes VIP (<i>very important person</i>)	78
Cambio de habitación	81
• Formatos y pantallas para cambio de habitación	81
7: Atención a huéspedes	85
<hr/>	
Atención a clientes	88
Características de un buen servicio hotelero	89
Manejo de quejas	90






8: Salida de huéspedes (<i>check out</i>)	93
Salida de huéspedes individuales (<i>check out</i>)	96
Tipos de <i>check out</i>	97
• Formatos y pantallas para <i>check out</i> individual	98
Salida de grupos (<i>check out</i>) de agencias de viajes y tripulación de aerolínea	98
• Formatos y pantallas para grupos de agencias de viajes y tripulación de aerolínea	99
Cuentas y registro de gastos de huéspedes	100
• Formatos y pantallas para cuentas y registro de los gastos de huéspedes	101
Cuadre y cierre de caja recepción	101
Formatos y pantallas para cuentas y registro de los gastos de huéspedes	101
9: Arreglo y limpieza de habitaciones	105
Arreglo y limpieza de habitaciones	109
Organización del trabajo en el área de ama de llaves o mayordomo	109
Procedimiento previo a la limpieza de habitaciones	110
Revisión y control del reporte de habitaciones	111
El <i>office</i>	112
Organización del <i>office</i>	112
Montaje del coche o carro de limpieza	114
Insumos (sábanas- toallas) y materiales de limpieza para el montaje del carro auxiliar	115
Forma de acomodar el carro auxiliar	116
Mantenimiento del carro auxiliar	116
Limpieza y arreglo de las habitaciones	117
¿Cómo limpiar una habitación con <i>check out</i> ?	118
¿Cómo limpiar un baño con <i>check out</i> ?	119
¿Qué pasos se deben seguir en una habitación que está ocupada?	120
¿Cómo limpiar un baño en una habitación ocupada?	121
¿Cómo realizar el servicio de cobertura o <i>turn down</i> ?	122
¿Cómo reponer el minibar en las habitaciones?	122
Limpieza de áreas públicas	123
Limpieza de áreas comunes	124
Limpieza de salones de uso común	124
Limpieza de salones para eventos	124
Limpieza de áreas comunes internas	124

10: Presentar la habitación a huéspedes y manejo de correspondencia	127
Presentar la habitación a huéspedes	130
Presentar la habitación a huéspedes	131
Manejo de correspondencia y paquetería de cada huésped	133
Cómo reconocer si su cliente tiene correspondencia	133
11: Vocabulario /vocabulary	134
12: Bibliografía	143



Introducción

1



El Ministerio de Educación y VVOB Education for development han visto la necesidad de desarrollar en el estudiantado capacidades permanentes de aprendizaje y competencias integrales que contribuyan a la preparación para el trabajo, el emprendimiento y el acceso a la educación superior.


Ecuador, a corto plazo, se convertirá en un destino importante de turismo sostenible en América Latina. La diversidad de sus cuatro regiones, Galápagos, Costa, Andes y Amazonía, ofrece un potencial natural, cultural, histórico y económico.

Un turismo sostenible tiene, como fundamento, buscar el bienestar de la población, mediante la promoción del desarrollo y las fuentes de empleo, tomando en cuenta las dimensiones ecológicas, sociales y económicas del turismo. Pretende abrir nuevas oportunidades y alternativas de trabajo para las pequeñas y medianas empresas, así como para los sectores informales y rurales de la economía y, con ello, disminuir la exclusión social y económica, en busca de expandir el tamaño total del sector. En ese sentido, la Organización Mundial del Turismo ha definido al turismo sostenible como aquel que “satisface las necesidades presentes de los turistas y de las regiones hospederas, a la vez que protege y mejora las oportunidades para el futuro” (Rainforest Alliance, s.f., p. 4).



**Objetivo
del manual**

2



El presente documento está diseñado para orientar a docentes del programa de enseñanza de Servicios Hoteleros de Alojamiento en el uso formativo del currículo de Bachillerato Técnico. El propósito de la aplicación de esta herramienta de apoyo es desarrollar en el estudiantado los conocimientos, las habilidades y las actitudes necesarias para trabajar el tema de turismo sostenible.

Esta guía ha sido concebida como herramienta para docentes, con base en las normas de competencias laborales del Ministerio de Turismo (Mintur), considerando los Criterios Globales de Sostenibilidad, mediante una metodología de Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP). Su objetivo es complementar el contenido curricular del Módulo 1 de la figura profesional de Servicios Hoteleros, con aspectos relacionados con el turismo sostenible, en la perspectiva de fortalecer las capacidades y competencias de estudiantes del Bachillerato Técnico (BT) de esta figura profesional.

Debido a que el currículo de BT está estructurado con un enfoque de desarrollo de competencias, esta guía busca promover la autonomía docente, en la perspectiva de mediar en la gestión del aprendizaje y al grupo de estudiantes, como protagonistas de la construcción del conocimiento, a través de actividades prácticas y desafiantes.

Nota importante

El Módulo 1 tendrá una duración de 196 horas pedagógicas, que deberán distribuirse entre las actividades y los contenidos curriculares. En la presente guía, se incluye un aproximado de la dura-

ción de cada actividad; sin embargo, es importante mencionar que dichos tiempos son únicamente una **recomendación**, por lo que subraya la total libertad de organizarlos de acuerdo con las necesidades del grupo, siempre que se considere la duración total del módulo y los cronogramas institucionales.

**Descripción
del módulo**

3

Módulo 1: Servicios hoteleros en las áreas de reservaciones, recepción y habitaciones

UNIDADES DE TRABAJO	HORAS PEDAGÓGICAS
UT 1 Organización del departamento de alojamiento	10 horas
UT 2 Reserva de habitaciones	45 horas
UT 3 Registro de huéspedes (<i>check in</i>)	42 horas
UT 4 Atención a huéspedes	12 horas
UT 5 Salida de huéspedes (<i>check out</i>)	30 horas
UT 6 Arreglo y limpieza de habitaciones	45 horas
UT 7 Presentación de la habitación a huéspedes y manejo de correspondencia	12 horas
TOTAL	196 horas

En cada unidad de trabajo se tomará en consideración las prácticas del turismo sostenible en las empresas de alojamiento, con la intención de ampliar, tanto en docentes como en estudiantes, los conocimientos sobre el turismo sostenible como un valor agregado al desarrollo de las competencias técnicas esperadas para su perfil.

Las empresas que brindan servicios turísticos, en las que el estudiantado potencialmente realizará sus prácticas estudiantiles, deben contar con un sistema de gestión sostenible que cumpla ciertos estándares de calidad sobre temas ambientales. En este sentido, las competencias adquiridas por el estudiantado sobre este aspecto, a lo largo del Bachillerato, serán una importante contribución para desarrollar un turismo sostenible y responsable con los recursos naturales del contexto que disponen dichas empresas.

Activación de conocimientos

Realice la activación del conocimiento del grupo de estudiantes. Esto le ayudará a determinar el nivel en que se encuentra el curso.

Sugerencias para activar conocimientos previos

- Los conocimientos previos son el punto de partida para conocer las estrategias que se plantearán en el curso, de acuerdo con el nivel de conocimiento del grupo de estudiantes.
- Antes de activar los conocimientos previos, es importante que converse con sus estudiantes sobre el propósito de esta etapa de aprendizaje y fije acuerdos que le permitan superar las dificultades e interrogantes que se presenten durante el desarrollo de las sesiones de clase.

Proyecto de aprendizaje

La presente guía está elaborada a partir de la metodología de Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP), que fomenta la construcción del conocimiento y un aprendizaje direccionado hacia el desarrollo de competencias, mediante el estímulo de aspectos transversales, como trabajo en grupo, orden y preparación, gestión de materiales, recursos y tiempo, reparto de tareas e integración del grupo, aplicando criterios de turismo sostenible en las diferentes áreas geográficas donde se desarrolla la actividad turística.

En este contexto, se propone realizar un proyecto integrador, que deberá desarrollarse a lo largo de las unidades de trabajo durante las sesiones de clase, utilizando el material de apoyo incluido en esta guía. La formulación del proyecto podrá ser flexible para su aplicación en cualquier espacio geográfico.

El proyecto consiste en elaborar una **propuesta de prácticas sostenibles** que pueda ser aplicada en los establecimientos hoteleros de alojamiento donde el grupo de estudiantes de BT de la figura profesional de Servicios Hoteleros realizan sus prácticas estudiantiles. El objetivo del proyecto es que el estudiantado, mediante el desarrollo de la propuesta, aprenda sobre turismo sostenible y pueda sugerir a establecimientos hoteleros pequeños y medianos de su entorno, la aplicación de criterios y prácticas sostenibles globalmente reconocidos por la industria hotelera actual.

Fase 1: Presentación del proyecto

En esta fase inicial, la persona que facilita (docente) presenta a sus estudiantes el proyecto que van a desarrollar. Esta presentación incluye una explicación detallada de la propuesta, con la intención de que el grupo de estudiantes conozca las expectativas y los requerimientos que demanda la elaboración del proyecto. Se recomienda que el proyecto:

- Sea auténtico, es decir, aborde una problemática real del contexto del grupo de estudiantes.
- Esté vinculado con los objetivos de aprendizaje y las competencias planteadas en el currículo.
- Contemple varias estrategias de desarrollo.
- Incluya un producto final.
- Implice un aporte a la comunidad, en su elaboración.

Fase 2: Planificación y organización

En esta etapa, la persona que facilita (docente):

- Enumera los temas a tratar a durante el desarrollo del proyecto.
- Define, en términos generales, los períodos de clases en los que se trabajarán las distintas fases del ABP.
- Prepara un cronograma de las actividades a ser desarrolladas por el grupo de estudiantes, que les permita monitorear el avance del trabajo de su proyecto según las fases.

A continuación, se integran equipos de cuatro estudiantes aproximadamente y se asignan funciones, con el objetivo de promover el trabajo colaborativo y la participación equitativa de todos sus miembros. Esas funciones pueden ser:

- Coordinación del equipo
- Relatoría (presentación de la información)
- Gestión de los materiales del proyecto

Sugerencias para el trabajo en equipo

- Formular su propia opinión y compartirla con las demás personas.
- Escuchar y respetar a las demás personas.
- Utilizar argumentos para defender sus propias ideas.
- Hacer crítica constructiva frente a otras ideas u opiniones.
- Solicitar a las demás personas que argumenten su opinión.
- Lograr consenso en el grupo.

Fase 3: Indagación

En esta fase, cada equipo de estudiantes realizará una investigación autónoma sobre temas de turismo sostenible que no conocen, con el objetivo de obtener la información necesaria que les permita ir desarrollando el proyecto propuesto. Es indispensable partir de las experiencias y conocimientos previos del estudiantado, mediante preguntas como: ¿qué sabemos?, ¿qué necesitamos conocer para desarrollar el proyecto? Para este proceso, se recomienda:

- Establecer lo que necesitamos investigar.
- Determinar las fuentes de información.
- Acceder a la información.
- Sistematizar los conocimientos adquiridos.

Para introducir y guiar el proceso de investigación sobre turismo sostenible, quien facilita el proceso podrá plantear las siguientes preguntas:

- ¿Qué es sostenibilidad?
- ¿Qué saben sobre el turismo sostenible?
- ¿Qué son las buenas prácticas de sostenibilidad?

- ¿Qué son las certificaciones de sostenibilidad en el sector de alojamiento turístico?
- ¿Cómo se otorgan certificados de sostenibilidad a los establecimientos que ofrecen servicios de alojamiento?

Se recomienda delimitar el tiempo para esta fase y proveer suficientes materiales y fuentes de consulta para que cada equipo de estudiantes cuente con la información necesaria para desarrollar la propuesta. Sería ideal contactar a una persona experta en el tema de turismo sostenible, para que asista al aula y asesore al grupo de estudiantes en la elaboración de la propuesta.

A continuación, se recomiendan algunas actividades clave en el desarrollo de esta fase, que pueden ser utilizadas como fuente de evaluación formativa:

- Monitorear permanentemente el trabajo de los equipos, a través de preguntas de reflexión que permitan vincular lo aprendido en la investigación con el desarrollo del proyecto.
- Considerar momentos para que los grupos intercambien sus aprendizajes.
- Sistematizar y visualizar colectivamente los conocimientos adquiridos por los equipos.
- Proponer en los equipos de trabajo una coevaluación y una autoevaluación de las funciones desempeñadas por cada estudiante, asignadas en la fase de planificación.

Los equipos de estudiantes deberán sistematizar la información investigada y organizarla de manera pertinente, con la finalidad de que esta sea clara y concisa para ser utilizada durante el resto del módulo.



Documentos sugeridos para la fase de investigación:

- Código ético mundial para el turismo
<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/gcetbrochureglobalcodees.pdf>
- 17 objetivos de turismo sostenible de la ONU
<http://www.sustainabletourism2017.com/es/17-objetivos-desarrollo-sostenible-turismo/>



Anexo 1.

- Guías específicas del Ministerio de Turismo del Ecuador
 - Procedimiento de manejo de recurso agua
https://drive.google.com/file/d/1Nr1kcVTF5MelmVqMI5sp1Y1CdbLrT_ev/view
 - Vinculación al desarrollo local
https://drive.google.com/file/d/1G8rkO_fpnckZi89J7zDC5cqypjdUDiV/view
 - Procedimiento para el manejo de energía
https://drive.google.com/file/d/1G8rkO_fpnckZi89J7zDC5cqypjdUDiV/view
 - Fomento y respeto a las culturas y poblaciones locales
<https://drive.google.com/file/d/1I2KOW38e1XRkGo6obolnfFwwIFQ1nyGQ/view>
 - Rescate y protección del patrimonio histórico cultural
https://drive.google.com/file/d/1czeyY_1SpDmX_g75N5qXkFQUymgeA-F2v/view
 - Procedimiento para la cooperación de conservación de los recursos naturales.
<https://drive.google.com/file/d/1jsrCrWH8AKZEhkfPmJvnt7VTQsibQKN/view>
- Pilares del turismo sostenible
<https://portalacademico.cch.unam.mx/alumno/biologia2/unidad2/desarrollo-Sustentable/tresPilares>
- Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para las comunidades de Latinoamérica
https://www.rainforest-alliance.org/lang/sites/default/files/publication/pdf/gbp_latinoamerica.pdf
- Ámbitos del turismo sostenible
<https://www.innovtur.com/5-ambitos-claves-del-turismo-sostenible-en-el-desarrollo/>



- Manual de buenas prácticas ambientales

<http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/07/MANUAL-BUENAS-PR%C3%81CTICAS-AMBIENTALES.pdf>

- Plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador “PLANDETUR 2020”

<https://jorgepaguay.files.wordpress.com/2012/03/plandetur.pdf>



Foto: Flickr WVOB Imágenes Ecuador

Fase 4: Articulación con los contenidos curriculares/ taller/ejecución

En esta fase, el estudiantado aplicará los conocimientos adquiridos sobre turismo sostenible en la elaboración del proyecto. Establecerá la relación entre los temas del Módulo y la información sobre sostenibilidad en los servicios de alojamiento, recabada durante la fase de investigación.

Asimismo, el grupo de estudiantes elaborará una lista de cotejo que incluya indicadores de prácticas sostenibles, a partir de la investigación que desarrollaron, que puedan aplicar en los establecimientos hoteleros de alojamiento donde realizan o realizaron sus prácticas estudiantiles, como una actividad de diagnóstico que les ayude a identificar qué tan sostenibles son los establecimientos.

A partir de la aplicación de esta lista de cotejo, los estudiantes tabularán y sistematizarán la información con la que elaborarán su proyecto de prácticas sostenibles para un establecimiento hotelero de alojamiento en particular.

Sugerencias para docentes

- Presente el proyecto de aprendizaje a realizarse durante el desarrollo de las unidades de trabajo contenidos en esta guía, sus objetivos y el producto final que se espera obtener.
- Exponga, antes de comenzar cada unidad de trabajo, los componentes del proyecto que se trabajarán, así como el producto (resultado) que se espera obtener en la unidad.
- Para la ejecución del proyecto, salvo otras consideraciones, mantenga los equipos de trabajo asignados durante el desarrollo de las siete unidades, con la finalidad de fomentar el trabajo en equipo y la solución de problemas.
- Motive a los equipos de estudiantes a plantear el proyecto al inicio del módulo formativo, de manera que su desarrollo contribuya a la adquisición de las competencias esperadas.
- Acompañe a los equipos de estudiantes en el desarrollo de la temática que facilitará la realización del proyecto.
- Realice el seguimiento del desarrollo del proyecto y su avance semanal (borradores, investigaciones, inquietudes, entre otros).
- Retroalimente a sus estudiantes a lo largo de todo el proceso.

Fase 5: Construcción de la propuesta

Durante esta fase, el estudiantado consolidará los resultados obtenidos en las actividades del proyecto de aprendizaje a lo largo de las unidades de trabajo. Sobre la base de la definición de indicadores, el grupo de estudiantes deberá consolidarlos en una lista de cotejo que les permita realizar un diagnóstico de sostenibilidad en el establecimiento hotelero donde realizaron sus prácticas.

A partir de la lista de cotejo, el grupo de estudiantes aplicará un diagnóstico de las prácticas de sostenibilidad del establecimiento y planteará una propuesta para su mejora.

Fase 6: Socialización

En esta fase, el estudiantado presenta la propuesta de prácticas sostenibles que elaboró a partir del ABP (producto), a los beneficiarios del proyecto, que en este caso son los hoteles cercanos a su zona geográfica o los establecimientos donde hicieron sus prácticas estudiantiles.

Para esta fase, se recomienda:

- Considerar aspectos logísticos y de movilización del estudiantado.
- Comunicar previamente a las personas beneficiarias del proyecto (representantes de los hoteles y establecimientos) sobre la visita del grupo de estudiantes y sus fines.
- Apoyar al estudiantado en la preparación del documento final de la propuesta, así como los documentos o recursos adicionales que requiera.
- Una vez efectuada la entrega de la propuesta, realizar una autoevaluación y coevaluación del proceso por parte del estudiantado.
- Preparar una evaluación final de parte de la persona que facilita el proceso.

**Unidad de
trabajo 1:
Organización del
departamento
de alojamiento**

4

En esta unidad, el estudiantado identificará cómo se conforma y organiza el departamento de alojamiento, el personal, sus funciones y las herramientas tecnológicas disponibles para ejecutar actividades relacionadas con prestar un servicio hotelero de alojamiento.



Foto: Flickr WOB Imágenes Ecuador

Objetivo de la unidad de trabajo:

Identificar las diferentes áreas del departamento de alojamiento, para comprender su organización y las funciones del personal que lo integra.

Procedimiento	Criterios de evaluación
Identificar las áreas que componen el departamento de alojamiento.	
Determinar la estructura organizacional y las relaciones de jerarquía del departamento de alojamiento.	<ul style="list-style-type: none">• Argumenta la importancia de la estructura organizacional en una empresa hotelera.
Diferenciar las funciones del personal que integra el departamento de alojamiento.	<ul style="list-style-type: none">• Relaciona las actividades y funciones del personal con cada departamento y área de trabajo.
Analizar los factores que pueden influir en la organización de un departamento de recepción.	<ul style="list-style-type: none">• Diferencia los tipos de estructuras organizativas de una empresa.

Secuencia del desarrollo de la actividad	Tiempo estimado de ejecución
1. Activación de conocimientos	15 minutos
2. Estructura del departamento de alojamiento	60 minutos
3. Visita a un establecimiento hotelero cercano	60 minutos
4. Elaboración de una matriz de <i>front desk</i>	40 minutos
5. Organización del departamento de recepción	30 minutos
6. Integrantes y funciones del departamento de recepción	60 minutos
7. Activación de conocimientos sobre el departamento de ama de llaves o mayordomo	20 minutos
8. Organización del departamento de ama de llaves o mayordomo	60 minutos
Proyecto de aprendizaje. Fase 4. Actividad	A criterio de cada docente

Áreas del departamento de alojamiento

Departamento de alojamiento

La organización del departamento de alojamiento debe estar acorde con el cumplimiento de las leyes y los reglamentos para el funcionamiento de este tipo de establecimientos. Se tomarán en consideración aspectos relacionados con el reglamento de actividades turísticas con las que cuenta el Mintur, en relación con la estructura organizacional.

Esta área es considerada como la que genera más ingresos al hotel. Se encarga de la venta del servicio de habitaciones y el servicio a cada cliente (Báez Casillas, 2009).

Actividad 1. Activación de conocimientos

1. Formule las siguientes preguntas a sus estudiantes y reflexione a partir de las respuestas expresadas:

- ¿Qué importancia tiene el departamento de alojamiento en un hotel?
- ¿Cuál es la característica esencial del departamento de alojamiento?
- ¿Considera que el departamento de alojamiento en un hotel 5 estrellas tiene el mismo organigrama funcional que un hotel de categoría media? Sí/No. Explique su respuesta.

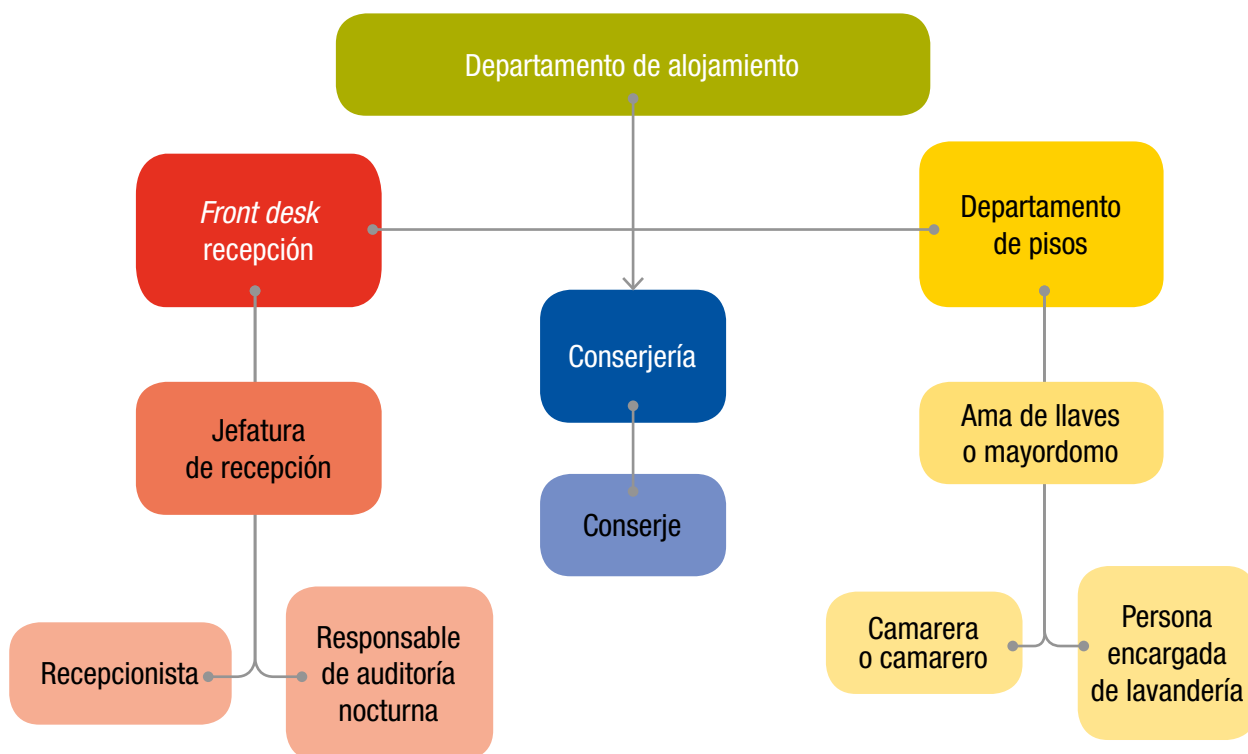
2. Exponga imágenes del departamento de alojamiento y realice las siguientes preguntas:

- ¿Qué reconocen en las imágenes?
- ¿Qué imágenes son familiares?
- ¿Por qué las conoce?
- ¿En qué contexto las observó anteriormente?
- ¿Qué representa cada una de ellas?

Actividad 2. Estructura del departamento de alojamiento

1. En equipos de cuatro integrantes, solicite a sus estudiantes que realicen un organigrama que incluya los puestos de trabajo que consideran que debe tener un departamento de alojamiento.

2. Una vez concluido el trabajo en grupo, analice con sus estudiantes los organigramas propuestos, y comparen con el organigrama que se indica a continuación:



3. Complemente la información aportada por sus estudiantes con los contenidos establecidos en el currículo.
4. A partir del análisis efectuado con toda la clase, invite a sus estudiantes a reflexionar y responder las siguientes preguntas:
- ¿Consideran que el organigrama elaborado por ustedes puede ser aplicado a cualquier tipo de establecimiento? Expliquen su respuesta.
 - ¿Qué aspectos creen que pueden influir para que un organigrama cambie de una empresa a otra?
 - Si tuvieran que organizar el departamento de alojamiento, ¿qué puestos de trabajo siempre deberían considerar para el buen funcionamiento del hotel?
5. Finalmente, destine un momento para que la clase analice la importancia de cada puesto de trabajo del departamento de alojamiento.

Actividad 3. Visita a un establecimiento hotelero cercano

1. Planifique una visita de observación a un establecimiento hotelero cercano a su zona.
2. Solicite a sus estudiantes llevar a la observación de campo el organigrama del departamento de alojamiento, elaborado en clase, para que puedan comparar entre lo aprendido y lo observado en el establecimiento.
3. Al finalizar la visita, pida a sus estudiantes elaborar un informe que incluya objetivos de la salida, descripción de lo observado, comparación con su organigrama y conclusiones.

Área de recepción

Front desk

Esta área se encarga de realizar la venta de habitaciones y brindar un buen servicio a cada cliente.



Es la carta de presentación del establecimiento.



Se da el primer contacto y se brinda la bienvenida a la clientela o personas que se hospedan. Se le asigna la habitación.



Brinda información de los servicios con los que cuenta el hotel que están a su disposición y lugares de interés turístico.

(Di Muro, 2001).



Trabaja en conjunto con otras áreas, para brindar a la clientela o personas que se hospedan una experiencia de calidad durante su estadía.

Foto: Flickr Ministerio de Turismo Ecuador

Actividad 4. Elaboración de una matriz de *front desk*

Antes de iniciar, revise la información que se incluye en la guía, en relación con *front desk* y el *back office*.

1. A manera de introducción al área de *front desk*, solicite a sus estudiantes que recuerden la visita efectuada al establecimiento hotelero y pida que respondan las siguientes preguntas:
 - ¿Además del mostrador o *counter* en la recepción, ¿qué función cumple el *front desk* y dónde se recibe al huésped?
 - ¿Qué subáreas pudieron observar como parte del área de recepción?
 - ¿Qué funciones se desarrollan en estas subáreas?
2. Con sus estudiantes, hagan un listado de las subáreas y solicite que, en equipos de tres, elaboren una matriz en la que se incluya quiénes laboran y qué funciones se realizan en cada subárea.
3. Refuerce la información de la organización del departamento de alojamiento con los contenidos planteados en el currículo.

Front office

Comúnmente conocido como el mostrador o *counter*, es la parte visible de la recepción, que mantiene un contacto directo con cada cliente. Está integrado por quien dirige la recepción, la persona encargada de la recepción y una persona ayudante de recepción. En hoteles de alta categoría, también lo integra una persona encargada de conserjería. Brinda información local, cultural y de entretenimiento (Navarro Urreña, 2010).

Back office

Es el área no visible de la recepción donde se realizan las tareas administrativas, como reservas, confirmaciones de llegada, listado de clientes. También efectúa negociaciones con agencias de viajes y mayoristas de turismo. Se encuentra integrada por quien está a cargo de la jefatura de reservas, la persona encargada de la recepción (repcionista) y personal operativo. El personal administrativo está ubicado en la parte de *back office*. En algunos casos, se cuenta con personal que se encarga del manejo web y redes sociales.

El siguiente organigrama corresponde a un hotel de tres estrellas. En un hotel de cinco estrellas, la organización del departamento de *front desk* varía notablemente (Navarro Urreña, 2010).



La organización del departamento de recepción puede variar de un establecimiento a otro, según el contexto, el tamaño, los recursos y la categoría con los que cuenten los hoteles.

Actividad 5. Organización del departamento de recepción

Antes de desarrollar la clase, solicite a sus estudiantes sus aportes sobre el organigrama del departamento de recepción.

1. Divida la clase en tres equipos y asigne a cada uno las siguientes preguntas:
 - Si usted estuviera a cargo de la administración del hotel, ¿cómo organizaría el departamento de recepción?
 - ¿Cuál considera que es la línea de mando en la recepción del hotel?
 - ¿Qué personal considera imprescindible en la recepción?
2. Solicite a una persona voluntaria que escriba los aportes de cada equipo en el pizarrón.
3. A partir de esos insumos, elabore el organigrama del departamento de recepción con los respectivos puestos y líneas de mando.
4. Solicite a cada estudiante escoger qué cargo le gustaría desempeñar en el departamento de recepción y explicar el porqué en sus cuadernos.
5. Agrupe a sus estudiantes según el cargo elegido y solicite que una persona representante de cada equipo explique el motivo de la elección.

6. Cierre la actividad con un conversatorio a partir de las conclusiones obtenidas por el estudiantado en esta actividad.

Actividad 6: Integrantes y funciones del departamento de recepción

1. Projete los siguientes videos:

- Trabajastur (2). Jefe de Recepción. Belt Producciones, en el enlace

<https://www.youtube.com/watch?v=jgG4nNiD15g>

- Vamos adelante #5 técnicas de atención al cliente y recepción hotelera (a partir del minuto 4.30), en el enlace

<https://www.youtube.com/watch?v=Q5QiDRxYVo0&t=538s>

2. Durante la proyección de los videos, solicite a sus estudiantes tomar nota de las acciones que cada persona empleada realiza en su turno de trabajo.

Antes de desarrollar esta etapa de la actividad, explique a sus estudiantes qué es un perfil profesional y cómo se espera que esté estructurado.

3. Organice a sus estudiantes en equipos de tres. Solicite que comparen las acciones observadas en el video y elaboren los perfiles que consideran que se requiere para desempeñar las funciones de:

- Jefe o jefa de recepción
- Recepcionista
- Auditor o auditora nocturna

4. Una vez elaborados los perfiles, en equipos de seis estudiantes, organice un juego de roles en donde a cada estudiante se le asigne un puesto de trabajo. Utilice las técnicas que considere necesarias para asignar los roles.

5. En plenaria, analice la importancia que tiene cada puesto en el funcionamiento de un establecimiento de alojamiento, e indague cómo se sintieron al desempeñar el rol que se les asignó.

6. Complemente la información desarrollada por sus estudiantes con los contenidos que se presentan a continuación y con aquellos establecidos en el currículo.

Integrantes y funciones del equipo de recepción

Jefatura de recepción

En un establecimiento hotelero, la jefatura de recepción cumple con las siguientes funciones:

- Lidera, delega y evalúa a su equipo de trabajo en la recepción; selecciona el personal o profesional que tenga el perfil adecuado para el cargo en la recepción.
- Controla, coordina y organiza las tareas propias del departamento; elabora turnos y horarios del personal a su cargo.
- Organiza operaciones para temporadas y eventos, de acuerdo con las políticas y los estándares de calidad del establecimiento.
- Realiza informes y estadísticas solicitadas por la gerencia (Báez Casillas, 2009).

Recepción

Cumple las siguientes funciones:

- Realiza reservas y cancelaciones de habitaciones que se efectúen por teléfono, correo electrónico o internet.
- Recibe a cada cliente (*check in*); mantiene un registro de entrada y salida (*check out*).
- Entrega la llave de la habitación a la persona que se hospeda (huésped).
- Recibe clientes VIP.
- Mantiene registro de visitantes.
- Atiende a la persona que se hospeda para mejorar su estadía: servicio de cambio de moneda, servicios de taxis, reserva de restaurantes, recepción de mensajes y custodio de pertenencias.
- Controla el estado de habitaciones, disponibilidad; entrega las llaves a huéspedes y les indica cómo llegar a sus habitaciones.
- Cobra y gestiona el pago en la caja; tiene la capacidad de manejar dinero en efectivo, tarjetas de crédito o débito y moneda extranjera.

- Responde y resuelve las inquietudes que pudieran presentarse durante la estadía de huéspedes e intenta resolverlas (Báez Casillas, 2009).

Auditoría nocturna

Cumple las siguientes funciones:

- Gestiona y analiza el cierre de caja.
- Identifica y corrige errores que se pueden dar en relación con pagos, consumos y entrega de facturas.
- Realiza informes y estadísticas solicitados por el jefe o la jefa de recepción.
- Orienta sobre procedimientos, analiza y registra novedades.
- Opera y actualiza los sistemas de información que se utilizan en la recepción.
- Brinda soporte y apoyo al equipo de recepción; mantiene la comunicación con las otras áreas del establecimiento relacionadas con el proceso de recepción (Báez Casillas, 2009).

Equipo de conserjería

Las funciones del equipo de conserjería (incluido botones, si existe) son:

- Recibe, acompaña a la persona que se hospeda y le acomoda en la habitación.
- Controla las entradas y salidas de personas del establecimiento.
- Brinda información a cada cliente en temas turísticos, culturales y de entretenimiento.
- Maneja el equipaje y encargos de huéspedes.
- Controla los mensajes y la distribución de correspondencia interna y externa.

La persona que se desempeña como botones cuenta con tres estaciones de trabajo esenciales para cumplir sus funciones:



Departamento de pisos

Actividad 7. Activación de conocimientos

1. En equipos de cuatro estudiantes, solicite que respondan la pregunta:
 - ¿Qué entiende por mayordomo o ama de llaves?
2. Solicite que escriban las respuestas como una lluvia de ideas, en papelotes, para luego pegarlas en el pizarrón.
3. Subraye las ideas que tengan similitud de conceptos.
4. Introduzca a sus estudiantes en el análisis del departamento de pisos, a través del video “Housekeeping”, en el enlace <https://www.youtube.com/watch?v=qsvGTffKRiQ>

Responsabilidades del departamento de pisos

Se encarga de la limpieza de habitaciones y áreas públicas del hotel. Entre sus actividades están:

- Proveer el material necesario en suministros de limpieza y *amenities* (productos de acogida).
- Proporcionar la lencería para los pisos y mantelería en los restaurantes y los uniformes del personal.
- Mantener prácticas de limpieza, arreglo y acomodo de habitaciones, basadas en aspectos ambientales, considerando la salud y seguridad de cada cliente que se hospeda y de la clientela interna (personal que ejecuta las tareas de limpieza) (De la Torre, 2007) .

El personal que labore en el departamento de pisos puede ser residente del área o zona donde realice su actividad el establecimiento.

Actividad 8. Organización del departamento de pisos

1. Presente el siguiente organigrama del departamento de pisos de un hotel:

El organigrama que se detalla a continuación corresponde a un hotel de 3 a 5 estrellas. El personal puede variar notablemente en la organización del departamento de pisos, según la categoría del establecimiento y el tamaño de la infraestructura.



2. Pregunte a sus estudiantes qué puestos conocen del departamento.
3. Solicite a cada equipo de estudiantes elaborar una propuesta de organización del departamento de pisos de un establecimiento hotelero de una zona o región del país. No se pueden repetir las zonas.
4. Pida a cada equipo presentar sus propuestas al resto de la clase.

5. En plenaria con toda la clase, sus estudiantes deberán identificar similitudes y diferencias de las propuestas.
6. A partir de las propuestas presentadas por sus estudiantes, elabore en el pizarrón el organigrama del departamento de pisos.
7. Analice la importancia de contar con una estructura organizacional en el departamento de pisos.

Integrantes y funciones del equipo del departamento de pisos

El departamento de pisos está integrado por:

- Ama de llaves o mayordomo
- Camareras y camareros de piso.
- Personas encargadas de lavandería y lencería.

Ama de llaves o mayordomo

Sus funciones son:

- Planifica las actividades de su departamento, forma equipos de trabajo y establece los horarios del personal a su cargo, para la limpieza de habitaciones.
- Elabora cronogramas de trabajo y reparte tareas para el lavado de alfombras, cortinas, cubrecamas, cobijas, y limpieza profunda de una habitación.
- Controla y administra los pedidos y existencias de los insumos y materiales de limpieza.
- Elabora cronogramas por temporada y eventos (López, 2001).

Camareras y camareros de piso

Sus funciones son:

- En cuanto a limpieza, orden y control de las habitaciones y minibares:
 - Barre, aspira, lava, pule.
 - Remueve manchas simples de sanitarios, pisos, minibar, ventanas, paredes, muebles, espejos, cuadros, barrederas, equipos.
 - Cumple con los estándares de limpieza establecidos por el hotel.

- En cuanto a revisión de habitaciones:
 - Efectúa una inspección visual de la apariencia y calidad después de la finalización del servicio de ordenamiento y limpieza.
 - Confirma el consumo de minibar y reabastecimiento.
 - Confirma la integridad de las instalaciones, el abastecimiento de agua en el baño, la ausencia de algún elemento que perjudique la presentación final de la habitación.
 - Verifica el funcionamiento de interruptores, luz, televisión, radio, teléfono, control remoto, TV, aire acondicionado, ventanas, puertas, gavetas, duchas, televisión por cable, radio despertador, visillos, cortinas y persianas, cajas de seguridad u otros. También detecta la presencia de insectos, olores y ruido (López, 2001).
- En cuanto a limpieza de habitación ocupada y áreas comunales o públicas.
 - Hace la cama, repone las toallas (de ser el caso que lo solicite o requiera la persona que se hospeda), así como las sábanas y otros elementos de lencería o menaje.
 - Ordena las pertenencias de la persona que se hospeda, que se encuentren en un lugar que no corresponde.
 - Retira el menaje de servicio a la habitación (*room service*).
 - Comunica las incidencias encontradas.
 - Notifica al departamento de seguridad el acceso de personas ajenas.
 - Observa el flujo y tipo de equipaje.
 - Comunica a la administración anomalías de comportamiento o uso indebido de las habitaciones por parte de la persona que se hospeda.
 - Garantiza confidencialidad sobre los hábitos e información de cada cliente.
 - Trabaja junto con el mayordomo o ama de llaves y el departamento de seguridad para solventar cualquier situación conflictiva (López, 2001).

Persona encargada de lavandería y lencería

Sus funciones son:

- Sigue y cumple las normas de higiene y seguridad del establecimiento.
- Realiza las tareas de lavado y planchado de lencería y blancos del hotel.
- Se encarga de la ropa sucia del grupo de clientes que solicitan el servicio de lavandería y la somete al proceso de limpieza: lavado, planchado y empaquetado.
- Organiza adecuadamente sus tareas y mantiene un buen estado físico para trabajar bajo presión por un largo período de tiempo o turno de trabajo (López, 2001).

Además, la persona encargada de lavandería y lencería debe tener conocimientos sobre productos y equipos de limpieza.

Proyecto de aprendizaje de estudiantes

Fase 4: Articulación con los contenidos curriculares/taller/ejecución

Actividad 1

1. Organiza en una matriz las temáticas de esta unidad en las que se puedan aplicar los aspectos de sostenibilidad que se investigaron en la fase de indagación.
1. Establece indicadores de prácticas sostenibles relacionados con los temas trabajados en esta unidad y sistematizados en la matriz.

Sugerencias para docentes

- Antes de comenzar la actividad, explique a sus estudiantes los criterios que deben considerar para construir la matriz.
- Antes de que sus estudiantes establezcan “indicadores”, es recomendable realizar una explicación introductoria acerca del concepto y cuál es su utilidad.

**Unidad de
trabajo 2:
Reserva de
habitaciones**

5

En esta unidad se abordará el proceso de reservas, tipos, terminología utilizada, tipos de habitaciones y camas que se disponen en un hotel.



Foto: Flickr Ministerio de Turismo Ecuador

Objetivo de la unidad de trabajo:

Realizar la toma de reservaciones de acuerdo con los requerimientos solicitados por la clientela y los procedimientos determinados por el establecimiento hotelero.

Procedimiento	Criterios de evaluación
Identificar los tipos de reserva acordes con las condiciones hipotéticas que solicita cada cliente (precio, tipo y disponibilidad).	<ul style="list-style-type: none">• Argumenta la importancia de la toma de reservaciones en el establecimiento y su correcta aplicación.
Identificar la forma de pago de sus clientes.	<ul style="list-style-type: none">• Relaciona las funciones del departamento de reservas con otras áreas.
Identificar los formatos para llenar cuando lleguen sus clientes.	<ul style="list-style-type: none">• Diferencia los tipos de reservaciones.
Formalizar los impresos, documentos y sistemas operativos correspondientes.	<ul style="list-style-type: none">• Reconoce los procedimientos que se aplican en la toma de reservas.
Secuencia del desarrollo de la actividad	Tiempo estimado de ejecución
1. Activación de conocimientos	30 minutos
2. Análisis de los tipos de reserva	40 minutos
3. Tipos de habitaciones, camas, planes de alojamiento y clientes	40 minutos
4. Investigación de tarifas por servicios de alojamiento	40 minutos
5. Análisis de video sobre formas de pago	20 minutos
6. Trabajo sobre el video acerca del proceso del sistema de reservaciones	90 minutos
7. Consolidación de competencias desarrolladas	30 minutos
8. Identificación de diferentes sistemas operativos	30 minutos
Proyecto de aprendizaje. Fase 4. Actividad 2	A criterio de cada docente

Departamento de reservas

Pertenece al área de recepción de un hotel. Es muy importante dentro del establecimiento, ya que es el primer departamento con el cual tiene relación cada cliente, sea de forma personal, telefónica o vía internet.

Actividad 1. Activación de conocimientos

1. Para empezar, recuerde el personal que labora en reservas e indique la importancia que tiene el departamento en un establecimiento hotelero.
2. Explique que en esta área se utiliza terminología técnica que contribuye al desarrollo adecuado del trabajo.
3. Forme equipos de 3 estudiantes y asigne una de las siguientes preguntas o consignas a cada uno:
 - Defina el término “reserva” como un servicio de alojamiento en un hotel.
 - ¿Cuál es la característica esencial del departamento de reservas?
 - ¿Dónde se encuentra ubicado el departamento de reservas en un establecimiento hotelero y qué elementos tiene?
4. Comparta algunas ideas y desarrolle la temática en función de las respuestas proporcionadas.

Sugerencias para docentes

- Revise previamente el listado de términos propuestos en esta guía.
 - Amplíe junto con sus estudiantes el glosario de términos a ser utilizado en el departamento de reservas, las siglas y el alfabeto turístico.
-
- Explique a sus estudiantes que esta terminología debe ser aprendida, ya que facilitará las actividades en los centros de formación donde realizarán sus prácticas.

La forma correcta de realizar una reserva se puede considerar como la acción o solicitud de apartar una plaza o localidad en un hotel, en una fecha determinada o por temporada.

La reservación es considerada como una obligación que asume un establecimiento de alojamiento turístico de guardar una habitación u otras instalaciones para una fecha o período (tiempo determinado). Está sujeta a un compromiso de pago por parte cada cliente y a una penalidad por cancelación de esta.

El departamento de reservas en un establecimiento de alojamiento hotelero tiene como función principal la recepción y el control de las reservas. Se pueden encontrar varios escenarios en la toma de una reserva, para lo cual se debe tener en consideración: el tipo de reserva, de habitación, la tarifa y los planes de alojamiento que desea cada cliente, así como la terminología usada en la toma de las reservas (Dorado, 2017).

Terminología utilizada en la toma de una reserva

- **Time sharing:** servicio de alojamiento con derecho y uso de una multipropiedad vacacional durante un período de tiempo bajo contrato.
- **Overbooking/Over-sale:** sobreventa de las plazas disponibles en el establecimiento de alojamiento para garantizar un lleno.
- **Rooming list:** lista nominal de las habitaciones en un establecimiento de alojamiento.
- **Booker:** persona que solicita una reservación.
- **Alloment:** habitaciones reservadas por mayoristas con un propósito específico.
- **Bitácora:** registro escrito de anotaciones donde se detallan acciones importantes.
- **Forecast:** pronósticos de ocupación futura, basada en reservas.
- **Walk in:** persona que arriba al establecimiento sin reserva, que requiere utilizar los servicios de alojamiento.
- **No show:** cliente que, a última hora y de forma imprevista, cancela su reserva y no se presenta al *check in*.
- **Upgrade:** término utilizado para subir de categoría una habitación a superior, pagando nada o muy poco respecto de su tarifa original.

- **Transfer in/out:** transporte gratuito del hotel al aeropuerto o viceversa (Martínez, 2009).

Tipos de reserva

Al contratar una habitación, en la toma de la solicitud de reservación por parte de cada cliente, se debe detallar lo siguiente:



Reserva directa

Es la acción que realiza cada cliente para solicitar una habitación en forma directa con el personal del hotel con quien se va hacer la reserva y sin intermediarios.



Reserva indirecta

Es la acción que realiza cada cliente que solicita la reserva de una habitación a través de un intermediario; está sujeta a un pago de comisión o cuantía fija por este servicio de intermediación.



Reserva de grupo

Es aquella que se realiza para 15 clientes o más y la efectúa la persona que organiza o está a cargo del grupo.



Reserva confirmada (OK)

Es la confirmación oral o escrita por parte del establecimiento, que informa que la reserva ha sido aceptada; hora de llegada hasta las 18:00 horas.



Reserva garantizada (GTD)

Es un compromiso por parte del establecimiento de brindar un servicio de alojamiento. Esta reserva tiene el compromiso de pago, aunque no se presente en la fecha reservada.



Reserva con pago garantizado (PGTD)

La realiza el establecimiento a petición de cada cliente. El pago se garantiza de antemano, arribe o no su cliente o haya realizado la cancelación pertinente.



Reserva tentativa (TEN)

Se considera reserva no confirmada. La persona interesada en reservar alojamiento es quien informará al hotel si hará uso de la habitación o no. Se utiliza comúnmente con grupos de congresos y convenciones.



Lista de espera (WL)

Se utiliza cuando no se tiene disponibilidad de habitaciones o sobreventa (*overbooking*). El establecimiento comunicará a su cliente si hay disponibilidad de plazas por cancelaciones.



Cancelada (CLD)

Confirmación de la clientela de no hacer uso de la habitación reservada. No aplica cargos por política de cancelaciones.

Fuente: Caiza. (8 de diciembre de 2017). Reservas y recepción hotelera. Tipos de reserva. <https://oscarcaizablog.jimdofree.com/2017/12/08/tipos-de-reservas/>

Actividad 2. Análisis de los tipos de reserva

1. Revise los tipos de reserva que se incluyen en la guía.
2. Escriba en el pizarrón los diferentes tipos de reserva.
3. Conforme cinco equipos de trabajo y entregue a cada uno un papel en el que consten dos tipos de reserva. Luego solicite a sus estudiantes:
 - Escribir una definición de cada reserva y señalar un ejemplo de cada una.
 - Nombrar a una persona representante que escriba las ideas generadas por el equipo. Con el ejemplo, realizar un juego de roles que represente los tipos de reservas propuestas.
 - Analizar la importancia de cada tipo de reservas expuesto por los otros equipos.
4. Escriba las conclusiones a las que llegue cada equipo.

Tipos de habitación, cama, planes de alojamiento y tipo de clientes

Al realizar la toma de una reserva, se debe prestar mucha atención al tipo de habitación que cada cliente va a escoger para hospedarse.



Tipo de habitaciones

- Habitación simple o individual (1 persona)
- Habitación doble (2 personas)
- Habitación triple (3 personas)
- Habitación cuádruple (4 personas)
- Habitación múltiple (5 o más personas)
- Habitación Junior suite (ambiente adicional funcional)



Tipo de clientes

- Mochileros:** viajan con presupuesto reducido; personas interesadas en hacer turismo, vida nocturna del lugar y compras.
- Viajeros de negocios:** personas interesadas en estar cerca de centros de negocios, conferencias, convenciones y terminales de transporte.
- Familias:** planean su viaje con anticipación, interesadas en hacer turismo, tours organizados y actividades con niños.
- Seniors:** personas interesadas en viajes o tours organizados.



Planes de alojamiento

European plan (EP): incluye solo habitación.

American plan (AP): incluye alojamiento y desayuno.

Modified american plan (MAP): incluye alojamiento, desayuno y una comida fuerte (almuerzo o cena).

Full american plan (FAM): incluye alojamiento y 3 comidas (desayuno, comida y cena).

Fuente: Martínez, H. (2009). Diccionario de Hospitalidad. Gráficas Cobos.

Actividad 3. Tipos de habitaciones, camas, planes de alojamiento y clientes

1. Solicite a sus estudiantes revisar el artículo 3 del Reglamento de actividades turísticas N.º 465.
2. Pida que, en equipos de 3 a 4 estudiantes, elaboren una lista de los tipos de habitaciones y camas, y escriban las definiciones y características de cada uno de ellos.
3. Elija al azar un equipo y nombre una persona representante que escriba en el pizarrón los criterios del equipo.
4. En plenaria, solicite a sus estudiantes que emitan una definición de cada uno de los términos.

Tipos de tarifas por servicios de alojamiento

Para el proceso de recepción y toma de reservas se deben conocer los diferentes tipos de tarifas que maneja un establecimiento de alojamiento turístico. Estas son:

- **Rack y/o mostrador:** es el valor máximo que cobra el hotel.
- **Neta o de piso:** se aplica para agencias de viajes o mayoristas de turismo.
- **Confirmada:** es el valor pactado con cada cliente al momento de realizar la reserva.

- **Comercial:** es un descuento que se aplica a la tarifa mostrador. Aplica para huéspedes frecuentes o personas que viajan por temas laborales.
- **Especial:** es usada para otros hoteles y personal de empresas.
- **Familiar:** se aplica para fines promocionales del hotel (personas menores de 12 no pagan).
- **Convenio:** se aplica a clientes con un consumo determinado diario, semanal o mensual garantizado.
- **BAR (Best available rate):** es la mejor tarifa disponible cuando se realiza la reserva mediante el uso de las TIC (internet/páginas web) (González, 2012).

Realizar una reserva por vía telefónica o web tiene beneficios para la clientela, ya que aplicarán descuentos especiales o gratuidades, dependiendo de las políticas del establecimiento.

Actividad 4. Investigación de tarifas por servicios de alojamiento

1. Revise los tipos de tarifas propuestas en la guía.
2. Explique a sus estudiantes las tarifas que manejan los establecimientos de alojamiento.
3. Solicite a sus estudiantes, como una actividad complementaria, que investiguen en la web (Despegar, Trivago, Booking, Tripadvisor, entre otras), tarifas de tres establecimientos hoteleros en el Ecuador. La información debe ser presentada de la siguiente forma:

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	TARIFA DEL HOTEL	TARIFA WEB 1	TARIFA WEB 2	TARIFA WEB 3
Establecimiento 1				
Establecimiento 2				
Establecimiento 3				

4. Solicite que escriban su criterio en relación con la diferencia en los precios de las tarifas presentadas por las diferentes páginas.
5. En la siguiente sesión de clase, solicite que expongan lo investigado y, junto con la clase, analicen las razones por las que existen diferentes tipos de tarifas.

Actividad 5. Análisis de video sobre formas de pago

1. Proyecte el video “Reservaciones en línea para hoteles”, en el enlace <https://www.youtube.com/watch?v=06HKJtBcUul>
2. Solicite a sus estudiantes elaborar una lista de las formas de pago con las que se puede realizar una reserva.
3. Escriba las ideas presentadas por el grupo de estudiantes y analicen las ventajas y desventajas de las diferentes formas de pagos.

Formas de pago para cancelar por servicios de alojamiento

Es la forma como cada cliente cubre el valor total de la estancia. La factura que recibirá por los servicios prestados dependerá del sistema de caja, para garantizar la información contable/operacional, que permita llevar un control interno. La forma de pago puede ser:

- Tarjeta de crédito
- Cheque
- Dinero en efectivo
- Transferencia
- Depósito a la vista
- Cambio de moneda

Para mantener el control interno de las actividades y operaciones en la realización de reservas, es necesario:

- Proteger la información de cada cliente.
- Asegurar la exactitud y confiabilidad en los procesos operacionales del registro (*check in* y *check out*).
- Asegurar el cumplimiento de las políticas trazadas por el establecimiento en la toma de reservas.
- Evitar pérdida o despilfarro de formatos usados en la toma de una reserva.
- Evaluar en forma permanente el nivel de rendimiento en los distintos sistemas o *software* hotelero (OPERA).
- Permitir la preparación de informes ajustados a las normas de información financiera del establecimiento por concepto de alojamiento.

Con un control interno se impedirá que una sola persona maneje todas las fases por las cuales pasa una transacción, desde el inicio hasta el final. Las operaciones de un departamento de reservas se organizan de forma tal que dos o más personas intervienen en cada transacción. Eso reduce la posibilidad de errores; además, el trabajo de una persona controla la exactitud del trabajo de la otra (Caiza, 2017).

Actividad 6. Trabajo sobre el video acerca del proceso del sistema de reservaciones

- 1.** Projete el video “Proceso de reservas paso a paso” en el enlace: <https://www.youtube.com/watch?v=-CLCwIBzBbs>
- 2.** Solicite a sus estudiantes organizarse en equipos de 4 integrantes.
- 3.** A partir de lo observado en el video, solicite a los equipos:
 - Realizar una lluvia de ideas.
 - Elaborar un flujograma acerca del proceso de reservas.
 - Exponer sus ideas y compararlas con el flujograma que se presenta en el siguiente apartado.
 - Escribir en la pizarra las conclusiones de la comparación de flujogramas.
- 4.** En los mismos equipos, pida a cada estudiante seleccionar uno de los siguientes roles:
 - Responsable de reservas
 - Grupo de clientes
 - Cliente individual
- 5.** Pida a cada equipo representar una escena en la cual participen los personajes seleccionados.
- 6.** Con el resto de la clase, observen la escena; analicen los aciertos y los errores que pudieron visualizar.
- 7.** Realicen una retroalimentación colectiva.
- 8.** Repita la actividad con el resto de los equipos.

Proceso del sistema de reservaciones

Se lo realiza en el *back office* del departamento de recepción, de forma directa con cada cliente, utilizando herramientas de apoyo como el teléfono (escrita), o de forma digital, en un computador con un *software* hotelero (OPERA) para este fin; así también cada cliente lo puede realizar vía web (Internet).

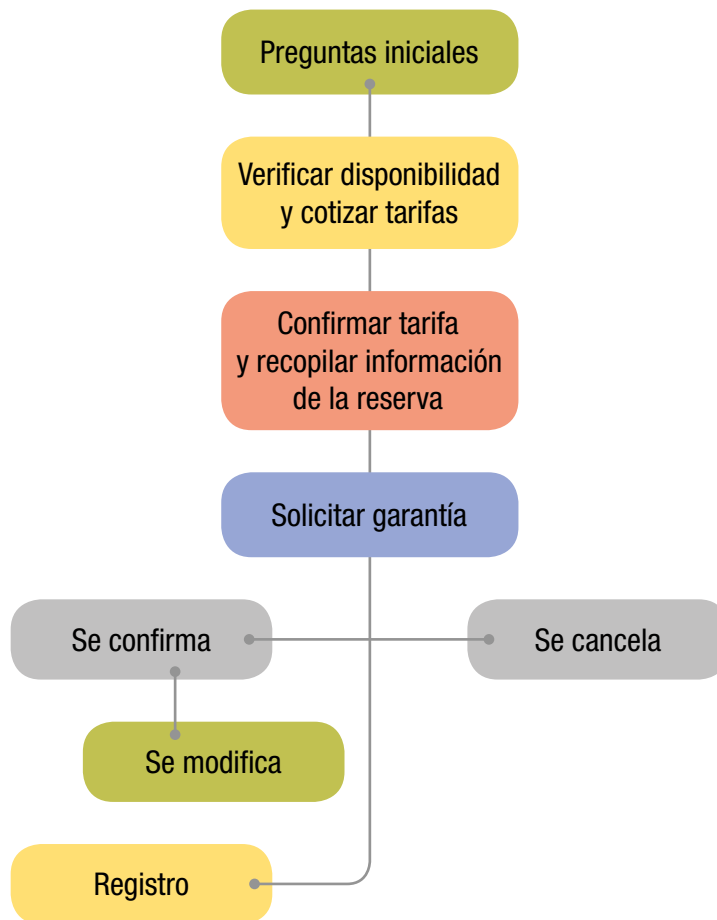
Gestionar las reservaciones de forma adecuada, en un establecimiento de alojamiento, tiene varias ventajas; entre ellas:

- Conocer la disponibilidad y ocupación para una fecha determinada.
- Brindar un soporte y facilitar la planificación de áreas como recepción, mayordomo o ama de llaves, mercadeo, mantenimiento, compras y talento humano.
- Garantizar la venta de las plazas disponibles (habitaciones).
- Identificar el tipo de mercado y clientela que acude al establecimiento.
- Ayudar a planificar campañas promocionales por temporada (alta y baja) (García Pérez, García Rodríguez, & González Pérez, 2015).

Pasos a seguir en la toma de una reserva individual

- Detallar la fecha de llegada y salida.
- Registrar el tipo y la cantidad de habitaciones.
- Detallar el nombre y apellido de cada cliente que va a hospedarse.
- Confirmar el número de Pax (cantidad de personas).
- Describir la forma de pago; en caso de ser incierta, se debe detallar (por confirmar).
- Especificar los requerimientos especiales (cama extra/cuna/no fumar).
- Confirmar la tarifa aplicable para evitar confusión en el pago por la habitación.
- Solicitar los números de contacto de la persona que solicita la reserva.
- Detallar la hora y fecha de la toma de recepción (García Pérez, García Rodríguez, & González Pérez, 2015).

Flujograma en la toma de una reserva individual



Formato y pantalla usados en la toma de una reservación individual

Es importante tomar una hora aproximada de arribo de cada huésped, con la finalidad de planificar las actividades de *check in*. En ocasiones, la persona que se va a hospedar solicita el servicio de *transfer in* (transporte al hotel); para ello, se debe detallar la hora de llegada, la aerolínea, el número de vuelo, con el fin de coordinar con el área de conserjería.

Pasos a seguir en la toma de una reserva grupal

En la toma de una reserva grupal, además de los pasos ya descritos en la reserva individual, se debe realizar lo siguiente:

- Detallar el nombre de quien dirige el grupo o lidera el tour.
- Solicitar el *rooming list* (listado de integrantes de un grupo y distributivo de habitaciones).

- Solicitar la hora de llegada y salida.
- Solicitar el convenio de alimentación.
- Garantizar la reserva.
- Detallar la forma de pago y facturación.
- Preguntar los requerimientos especiales (cama extra/cuna/no fumar).
- Prebloquear habitaciones solicitadas.

Comúnmente, en reserva de grupos se aplica:

- Descuento mayor a las tarifas normales, de acuerdo con las políticas del establecimiento.
- Gratuidades por cada cierto número de habitaciones reservadas.
- Dependiendo de la categoría del hotel (5 estrellas), existirá un departamento de reservas para el manejo de grupos.
- Convenios por comida, transporte, preasignación de habitaciones.
- Asignación de salones para conferencias, convenciones y los equipos audiovisuales requeridos.
- Confirmación de la llegada del grupo.
- Envío de un informativo a cada una de las áreas para que realicen las previsiones respectivas a su departamento (Estrella, 2010).

Planificación de reservas

- Disponibilidad y control de habitaciones al momento de la toma de una reserva.
- Muestra, de manera gráfica y ordenada, la planificación para reservas futuras con base en las reservas confirmadas y garantizadas.
- Se apoya en el cuadro de disponibilidad para obtener de forma certera la cantidad de habitaciones disponibles.

Archivo de reservaciones

Una vez terminado el proceso de toma de reservaciones en formato escrito, se organiza un archivo para:

- Llevar por separado las reservas individuales y las de grupo.
- Distinguir las reservas VIP, empresariales, de agencias de viaje, mayoristas y de líneas aéreas.
- Clasificar por fechas la entrada de cada huésped.
- Registrar de forma alfabética con el apellido de cada huésped.



Conceptos importantes

- **Complementary room:** habitación complementaria con tarifa cero.
- **Connecting room:** habitación con comunicación a otras, por medio de puerta interior.
- **Room nights:** noches de alojamiento.
- **Rooming list:** lista de personas que conforman un grupo, para preasignación de habitaciones.
- **Airlines crew:** tripulación de aerolínea.
- **Lay over:** pasajeros vuelo quedado.
- **CV:** habitación con vistas a la ciudad (*city view*).
- **MV:** habitación con vistas a la montaña (*mountain view*).
- **OV:** habitación con vistas al océano (*ocean view*).
- **PV:** habitación con vistas a la piscina (*pool view*).
- **RV:** habitación con vistas al río (*river view*).
- **S:** habitación persona fumadora (*smoking*).
- **NS:** habitación persona no fumadora (*no smoking*).
- **CHD:** siglas utilizadas para personas entre 4 a 11 años (*children*).
- **INF:** siglas utilizadas para personas entre 0 a 3 años.
- **BCT:** cuna (*baby coat*).
- **EXB:** cama adicional (*extra bed*) (Martínez, 2009).

Frases comunes utilizadas en el proceso de reservas

Para tomar una reserva, se pueden formular algunas preguntas básicas a cada cliente:

- *What's the date of your arrival?* / ¿Qué día llega?
- *When are you planning to check out?* / ¿Hasta qué día se queda?
- *How many people is this reservation for?* / ¿Para cuántas personas es la reserva?
- *What type of room would you prefer?* / ¿Qué tipo de habitación prefiere?

Actividad 7. Consolidación de competencias desarrolladas

1. Organice al aula en cuatro equipos.
2. Solicite a sus estudiantes que identifiquen el tipo de reserva, la fuente, el canal, la tarifa a aplicar y el segmento de mercado al que corresponden las reservaciones en los siguientes casos:
 - a. La persona que ejerce como asistente administrativa realiza una reservación vía telefónica para el Sr. Ramiro Torres y su esposa. Además, indica que se cancelará la cuenta en efectivo.
 - b. Air France envía al hotel un correo electrónico en el que solicita que se realice una reserva para la tripulación del vuelo 525, procedente de Francia. Se indica que la cuenta será cancelada con un *voucher* de la aerolínea, que será enviado posteriormente.
 - c. La empresa Compunex realiza una reservación, vía fax, para siete colaboradores. La cuenta será cancelada con tarjeta de crédito Visa No. 4551 xxxx xxxx 9927. La empresa mantiene un convenio corporativo con el hotel.
 - d. La Sra. Elsa Paredes acude a la recepción del hotel Márquez para reservar una habitación para su hermana y cuñado. La Sra. Paredes cancela el valor total de la habitación.
3. Organice un intercambio de ideas de las respuestas dadas por cada equipo y efectúe la retroalimentación correspondiente.

Sistemas operativos

En la actualidad, el *software* hotelero se caracteriza por brindar soluciones ágiles y flexibles para la gestión de establecimientos y cadenas que brindan servicios de alojamiento turístico. Estos sistemas permiten controlar todas las áreas del hotel en forma integrada, desde el proceso de recepción, la gestión del área financiera, la gestión de terminales de punto de venta (TPV), el almacenamiento y/o economato, CRM, la central de compras y las salas de eventos del hotel.

Los sistemas operativos y *software* hoteleros pueden variar según las necesidades de cada establecimiento. A continuación, se detallan algunos sistemas y sus características.



▶ **Opera:** es una solución integrada usada en pequeños hoteles y grandes establecimientos con un solo *front office*. Permite gestionar reservas, facturación, asignación de habitaciones, gestión de inventario. Se acomoda a las necesidades internas de cada cliente y la facturación.



▶ **Hotelogix:** es de fácil instalación y uso, diseñado para hoteles medianos (*bed and breakfast*). Cuenta con módulos para el control de habitaciones, central de reservas y marketing.



▶ **EzzeFrontDesk:** es un sistema muy popular para hoteles y hostales. Utiliza la mejor tecnología. Cuenta con módulos para *check in – check out*, reservas en dos clics, auditoría nocturna, ama de llaves o mayordomo y agencias de viajes.



▶ **Web RezPro:** es un sistema de reservas *online* integrado. Los datos se guardan y respaldan en forma automática a un servidor de internet las 24 horas del día, con generador propio de electricidad.

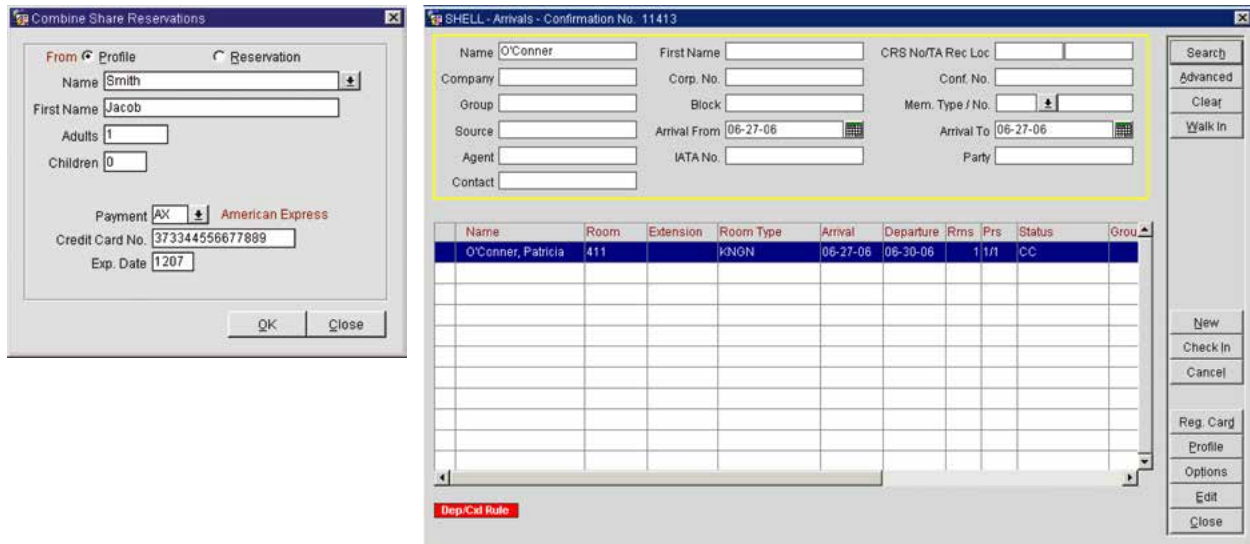


▶ **ASI FronDes:** este sistema ofrece una gestión de habitaciones, reservas, facturación y finanzas. Está diseñado para operar con Windows.

Las características básicas que debe reunir un *software* hotelero son:

- Organización de base de datos
- Automatización y mejora de los procesos internos

- Módulo de reservas en línea
- Sistema multifuncional
- Impacto en la productividad



Actividad 8. Identificación de diferentes sistemas operativos

1. Explique a sus estudiantes los diferentes sistemas operativos que utilizan los establecimientos hoteleros.
2. Conforme equipos de 2 o 3 estudiantes.
3. Realice una investigación sobre los *softwares* hoteleros disponibles en el medio, a través de una encuesta que el grupo de estudiantes puedan aplicar en los hoteles de su zona.
4. Solicite a sus estudiantes identificar qué hoteles utilizan los *softwares* hoteleros en su trabajo diario y cuáles son los beneficios.
5. Pida a sus estudiantes definir las características esenciales que debería tener un *software* hotelero.
6. Motive a los equipos a compartir su experiencia en plenaria y obtengan conclusiones.

Técnicas de comunicación interpersonal

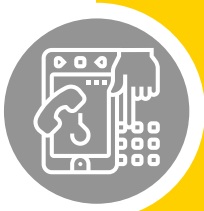
En la toma de reservas es muy importante el manejo de la comunicación entre potenciales clientes y el establecimiento. Para ello, se establece un proceso de comunicaciones internas y externas.

La comunicación interna y externa consiste en mantener una comunicación constante y fluida, con el fin de lograr eficacia y satisfacción para todo el personal y clientes, y cumplir las metas y objetivos del establecimiento.

Un hotel debe utilizar nuevas tecnologías en comunicación, para brindar satisfacción y motivación a su personal, y generar un buen clima de trabajo con sus clientes, en el cual se sienta seguridad y se busque un mayor contacto con clientes internos y externos.

La comunicación efectiva es considerada como un servicio esencial; por ejemplo, la cortesía telefónica en un hotel es un eje primordial en la atención a cada cliente. A continuación, se presentan algunas técnicas para conseguir una comunicación telefónica de excelencia en la prestación de servicios de alojamiento hotelero.

Normas de cortesía telefónica



1. Contestar la llamada

- Conteste el teléfono rápidamente y lo antes posible, antes del tercer repique.
- Hable con voz clara y pausada.
- Use una frase cordial y amable al contestar (Buenos días/tardes/noches, habla... ¿en qué lo puedo ayudar?).



2. Dejar a su cliente en espera

- Comunique el motivo por el cual va a poner a su cliente en espera.
- Permita decidir a su cliente si desea esperar o prefiere llamar más tarde; no disponga del tiempo de su cliente.
- No deje la llamada en espera por más de 30 segundos; de ser el caso, retome la llamada e informe a su cliente.
- Al retomar la llamada, utilice el nombre de su cliente.



3. Transferir una llamada

- Asegúrese de marcar la extensión correcta.
- Transfiera únicamente las llamadas que usted no pueda atender.
- Antes de realizar una transferencia, informe a su cliente que lo va a hacer.
- Cuando transfiera a otra área, espere que lo atienda e informe el nombre de su cliente y la razón de su llamada; así, su cliente no tendrá que hacerlo de nuevo.
- Al recibir una llamada transferida, llame a su cliente por su nombre y dé una breve reseña de la información recibida.

Frases que podría utilizar al hablar por teléfono con su cliente

Al dar la bienvenida a su cliente, turista o huésped, es esencial utilizar frases o palabras que le brinden una acogida y expresen agrado al ser recibidos de forma presencial o telefónica.

- *Thank you for calling Mr. Smith. My name is Alex. / Gracias por llamar, señor Smith. Me llamo Alex.*
- *How can I help you? / ¿Cómo puedo ayudarle?*
- *How can I help you today? / ¿Cómo le puedo ayudar hoy?*

Tomar un mensaje

- Evite, en lo posible, tomar mensajes. Trate de solucionar el requerimiento usted mismo.
- De ser el caso, al tomar un mensaje escriba el nombre de la persona que llama, número de contacto y horario en que puedan comunicarse.
- Detalle el mensaje de forma corta y clara.
- Repita el mensaje a la persona, para verificar si es correcto.

Formatos y pantallas para la toma de mensajes

Recado telefónico

No. Hab:

Hora:

De:

No. telefónico:

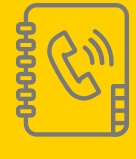
Mensaje:

.....

.....

Volverá a llamar Favor devolver la llamada

Operador:



Recado telefónico

Señor sr. a:

De parte del sr. a:

De la compañía: Tel:

Como estaba ausente o se encuentra ocupado, dijeron que:

Lo llame cuando se desocupe Pasará a verlo


Correo:

Él vendrá a verlo a las: AM PM

Asunto:

.....

Recibido por: Hora: Día:



Fuente: Estrella, M. (2010). Texto Guía Front Desk. Don Bosco.

Terminar una llamada

- Agradezca a su cliente por la llamada.
- En caso de hacer seguimiento, confirme el número de contacto.
- Haga una pausa.
- Espere que su cliente cierre la llamada antes que usted.

Uso de términos apropiados

No use términos técnicos de uso interno, que su cliente no comprende.

Proporcione información en su medida, lo justo; no se exceda ni la escatime.

No conteste con una pregunta.



Foto: Mikhail Nilov de Pexels

El trato con el personal de las demás áreas del hotel, durante una llamada interna, es de suma importancia para la convivencia, la comprensión, la tolerancia, el respeto y la colaboración con ideas que contribuyan a solucionar problemas y situaciones cotidianas que se presenten.

El trato del personal con sus clientes es muy importante en todos los negocios, pero en turismo es una de las piezas clave. Es importante tener en cuenta que gran parte de la calidad del servicio que se ofrece depende, precisamente, del trato que recibe la clientela.

Proyecto de aprendizaje de estudiantes

Fase 4: Articulación con los contenidos curriculares/taller/ejecución

Actividad 2

- 1.** Identifica las temáticas de esta unidad que se relacionan con aspectos de sostenibilidad, y completa la matriz de la primera unidad.
- 2.** De los temas que identificaste, establece indicadores de prácticas sostenibles que puedas incluir en la lista de cotejo, que te permitirán diagnosticar qué tan sostenible es el hotel donde aplicarás el proyecto.

**Unidad de
trabajo 3:
Ingreso de
huéspedes
(*check in*)**

6

El *check in* en un establecimiento hotelero constituye un punto clave para dar la bienvenida a cada cliente e informar acerca de los servicios del hotel. En esta unidad se describen los procesos que implica el *check in* de cada huésped individual, de un grupo de huéspedes, de huéspedes VIP, *layover*, desde la asignación de habitación, apertura de factura, entrega de llaves hasta la conducción a la habitación.

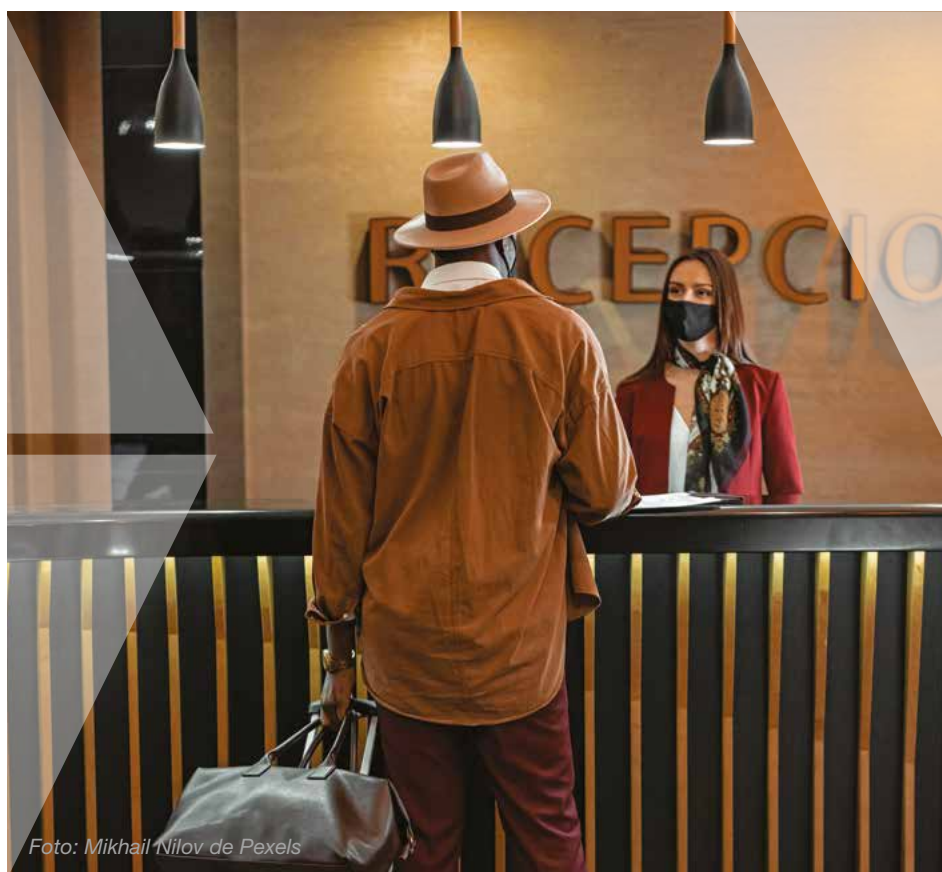


Foto: Mikhail Nilov de Pexels

Objetivo de la unidad de trabajo:

Aplicar los procedimientos en el ingreso de cada huésped, de acuerdo con las políticas propias de cada establecimiento.

Procedimiento	Criterios de evaluación
Verificar la disponibilidad de habitaciones.	<ul style="list-style-type: none">• Argumenta la importancia del ingreso de huéspedes en el establecimiento.• Relaciona las actividades desarrolladas en el ingreso de huéspedes con las funciones de otras áreas.• Diferencia los tipos de sistemas utilizados para el <i>check in</i> de huéspedes.• Reconoce las técnicas y los procedimientos de las diferentes actividades inherentes al ingreso de huéspedes.
Asignar hipotéticamente las habitaciones de acuerdo con el tipo de reservaciones.	
Identificar la documentación correspondiente para registrar el ingreso de cada cliente.	
Identificar la garantía de acuerdo con la forma de pago.	
Transmitir en la llegada de cada cliente información sobre los servicios que presta el establecimiento.	
Secuencia del desarrollo de la actividad	Tiempo estimado de ejecución
1. Activación de conocimientos	30 minutos
2. Tabla sobre <i>check in</i> individual con y sin reserva (<i>walk in</i>)	40 minutos
3. Juego de roles <i>check in</i> grupal	20 minutos
4. Infografía de <i>layovers</i> y <i>aeroline crew</i>	40 minutos
5. Proceso de <i>check in</i> VIP	30 minutos
Proyecto de aprendizaje. Fase 4. Actividad 3	A criterio de cada docente

Ingreso de huéspedes

La bienvenida y atención que reciba cada huésped en el ingreso a un establecimiento de alojamiento marcará una pauta importante en la percepción que tenga de dicho establecimiento. Por eso, es importante que

el *check in* se realice de forma eficiente, para evitar demoras que puedan molestar al registrarse en el hotel.

Check in o registro de huéspedes

Recibir a cada cliente con una bienvenida cálida, rápida y con esmero brindará una primera buena impresión. También es importante ofrecer una excelente atención al momento de realizar el registro por parte de la recepción (Dorado, 2017).

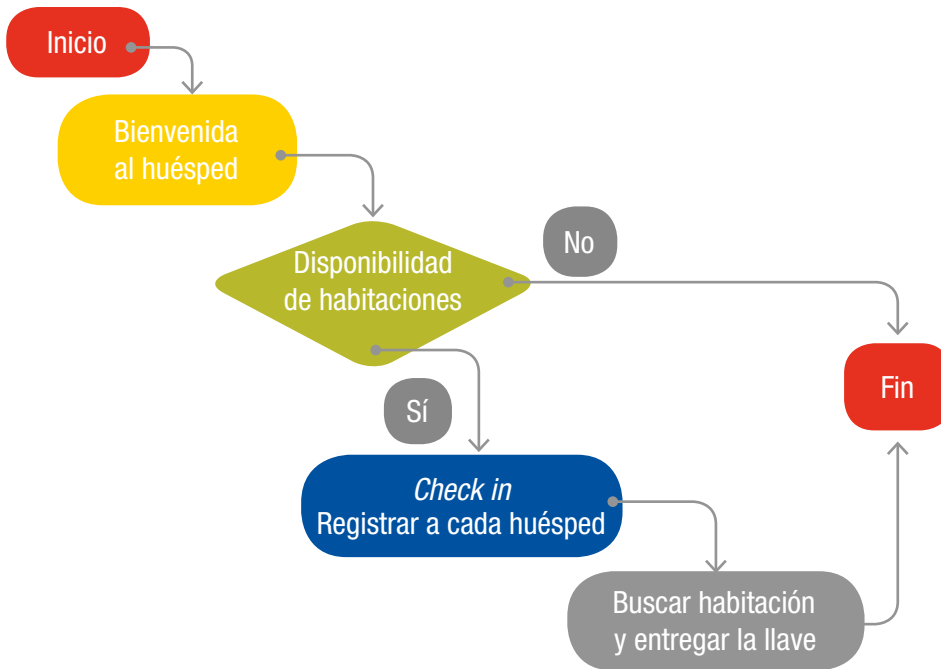
El *check in* es realizado por la persona encargada de la recepción del establecimiento. Esta persona registrará el ingreso, solicitando un documento de identificación (cédula, licencia de conducir o pasaporte). Luego, se encargará de:

- Asignar una habitación y entregar la llave.
- Informar sobre los servicios del hotel y otros que su cliente solicite.

La correcta ejecución del *check in* permitirá analizar y medir aspectos referentes a la satisfacción de la clientela y tomar acciones correctivas, de ser requeridas.

Actividad 1. Activación de conocimientos

1. Recuerde a sus estudiantes el concepto de *check in*.
2. Mencione la importancia que tiene el *check in* al momento que llega cada huésped al hotel.
3. Projete el video “Proceso de *check in*”, en el enlace <https://www.youtube.com/watch?v=Z7wsJxgfjPA>
4. Conforme equipos de 3 estudiantes y solicite que elaboren una lista de los pasos que observaron en el video sobre el *check in*.
5. Solicite a los equipos elaborar un flujograma del proceso de *check in*.
6. Pida a cada equipo exponer su flujograma al resto de la clase.
7. Una vez finalizadas las presentaciones, projete o grafique el flujograma del proceso de *check in* que se muestra a continuación:



8. Con los flujogramas presentados por sus estudiantes y por usted, construyan juntos, en el pizarrón, un flujograma que presente el proceso de *check in*.

Nota: Considere que el flujograma de la guía es un modelo que puede cambiar, dependiendo del establecimiento.

Formatos impresos y pantallas usados en el proceso del *check in*

Es el primer documento que recibe cada cliente, donde se detallan las fechas de entrada y salida, información general de cada cliente, condiciones del alojamiento, tarifa de la habitación y forma de pago.

Es muy importante para el hotel, ya que permite llevar:

- Estadísticas del número de huéspedes alojados, tarifas aplicadas y segmentación de mercado.
- Historial de cada huésped, clientes frecuentes, noches de alojamiento, formas de pago.
- Control de disponibilidad.

Los programas informáticos (*software*) hoteleros tienen amplias funcionalidades relacionadas con el registro de huéspedes.

Tipos de registro o *check in* a huéspedes

En el proceso de *check in* se manejan varios tipos de registro. Es muy importante identificarlos al momento del arribo de cada huésped al hotel.

- *Check in* individual con reserva
- *Check in* individual sin reserva (*walk in*)
- *Check in* de grupos
- *Check in* de *layovers* y *aeroline crew*
- *Check in express* cliente VIP (*very important person*)

Check in individual con y sin reserva (*walk in*)

Los pasos para el ingreso de huéspedes (*check in*) con reserva o sin reserva son:

- Dar la bienvenida a cada huésped.
- En caso de tener reservación, verificar la reserva, el tipo de habitación y confirmar la fecha de salida.
- En caso de no tener reservación (*walk in*), confirmar la fecha de salida, el número de personas y verificar la disponibilidad de la tarifa a cobrar; asegurar la forma de pago y proceder con los mismos pasos de clientes con reserva.
- Entregar la tarjeta para registrar a cada huésped en la ficha individual.
- Asignar la o las habitaciones, en caso de haber sido asignada en la reservación.
- Registrar a cada huésped en el libro de entradas y salidas.
- Solicitar la forma de pago (tarjeta crédito/efectivo/carta de pago empresa/*voucher* de agencia o aerolínea).
- Dar indicaciones y entregar la llave al personal uniformado (botones).
- Brindar información a cada cliente sobre los servicios del hotel y sitios turísticos de interés.
- Ubicar a cada cliente.
- Comunicar a las demás áreas el *check in* y a todos los sectores implicados (Farré, 2017).

Actividad 2. Tabla sobre *check in* individual con y sin reserva (*walk in*)

1. En equipos de 2 o 3 estudiantes, solicite que elaboren una lista de los pasos a seguir en el *check in* individual con y sin reserva. Para ello, pida que utilicen la siguiente tabla.
2. Luego, en la misma tabla, solicite que establezcan las semejanzas y diferencias en los pasos.

CHECK IN CON RESERVA	CHECK IN SIN RESERVA	SEMEJANZAS	DIFERENCIAS

3. Solicite que un equipo, de manera voluntaria, exponga lo realizado en el pizarrón.
4. Pida al resto de equipos que agreguen ideas a la tabla expuesta.

Check in de grupos

El registro de un grupo requiere especial atención, por su complejidad. Al tener un gran número de personas para el registro, se debe evitar el congestionamiento en el área de recepción. Para ello, se debe considerar lo siguiente:

- Recibir al grupo en un lugar distinto del *front desk*; por ejemplo, el *lobby* o un salón de eventos adecuado para recibir grupos y cercano a recepción.
- Contar ya con la preasignación de habitaciones, de acuerdo con el *rooming list* recibido con anterioridad.
- Tener listas las formas de registro y llaves a entregar.
- Las inquietudes y novedades se manejarán con la persona encargada del grupo o líder del tour.
- Dar indicaciones al grupo, como horarios de alimentación pactados, ubicación de salones (congresos y convenciones), cargos y extras.

Ejemplo de formatos *check in* grupal

The image shows two side-by-side screenshots. The left screenshot is a software window titled "Check In Group IHG On 11-17-06". It contains several sections: "Check in" with radio buttons for "Clean Rooms Only" and "All Rooms", and an "ETA From" and "To" field; "Cut Keys" with radio buttons for "Cut Keys to all group guests", "Prompt for each group guest", and "Do not Cut Keys to any guest in this group", and a "Number of Keys" section with radio buttons for "Per Reservation" (set to 1) and "Per Adult Per Reservation"; "Print Registration Cards" with radio buttons for "Print registration cards to all group guests", "Prompt for each group guest", and "Do not print registration cards to any guest in this group"; and a "Status" section with a list of room assignments and a "Group check in completed successfully" message. The right screenshot is a form titled "INSTRUCTIVO DE GRUPOS" with sections for "CHECK IN" and "CHECK OUT" tables, "INFORMACIÓN DEL GRUPO", "INFORMACIÓN DE RESERVAS", "INFORMACIÓN DE TURISTAS", "PLAZAS DE HABITACIONES", and "INSTRUCCIONES".

Actividad 3. Juego de roles de *check in* grupal

1. Solicite a sus estudiantes establecer las diferencias que puedan existir entre el *check in* individual y el grupal.
2. Organice un juego de roles en el que se desempeñen las siguientes funciones:
 - 2 recepcionistas
 - 2 grupos de turistas integrados cada uno por 5 personas
3. Indique a los dos grupos de turistas que lleguen al mismo tiempo a la recepción del hotel. Asígneles consignas de actuación diferentes (personas molestas, cansadas, ansiosas, jóvenes, tercera edad, entre otras).
4. Con el resto de estudiantes, analicen cuál es la forma de actuar de quienes interpretan a recepcionistas, cuáles fueron sus aciertos y qué errores cometieron al atender a los grupos. Además, realice la retroalimentación correspondiente.

Nota: Esta actividad puede realizarla varias veces, cambiando de personas que se desempeñan como recepcionistas. Cada vez, efectúe la retroalimentación correspondiente.

Check in layovers y aeroline crew (tripulación de aerolínea)

En el registro de clientes que perdieron un vuelo o de una tripulación de aerolínea, además de los pasos ya especificados, se debe realizar lo siguiente:

- Disponer de un listado de los integrantes de la tripulación y personas de *layover*, que debe ser enviado por la aerolínea con anticipación.
- Contar con el *voucher* o carta pago por parte de la aerolínea.
- Contar ya con la preasignación de habitaciones y tarjetas de registro de acuerdo con el listado de las personas de *layover*.
- Los miembros de la tripulación, generalmente, utilizan un formulario donde se detallan los nombres de cada integrante y el cargo. El formulario debe ser firmado por cada uno.

Actividad 4. Infografía de check in layovers y aeroline crew

1. Inicie recordando los conceptos de *layovers* y *aeroline crew*.
2. Solicite que en equipos de 3 estudiantes elaboren una infografía del proceso de *check in* para este personal.
3. Pida a los equipos intercambiar las infografías y realizar un juego de mímicas a partir de la infografía recibida, para que el resto de estudiantes la interpreten.
4. El equipo autor de la infografía que está siendo representada no puede intervenir.
5. Determine si las infografías fueron elaboradas correctamente por sus estudiantes.

Check in express cliente VIP (very important person)

Considerado como un registro rápido, este tipo de *check in* debe cumplir con las siguientes características:

- Dar la bienvenida a su huésped e invitarle a tomar asiento.
- Ofrecer a su huésped una bebida como café, jugo, gaseosa o una copa de vino o champagne.
- Efectuar el registro en el *lobby*, una sala VIP o directamente en la habitación preasignada, ya con toda la documentación para el registro.

- Realizarse en un tiempo entre 1 a 3 minutos máximo.
- Dependiendo de la importancia de la clientela VIP, será atendida por la persona a cargo de la gerencia del hotel o gerencia de recepción.
- Recepción comunicará con anticipación el arribo de clientes VIP a las demás áreas del establecimiento.

Una vez realizado el registro de ingreso o *check in*, la persona a cargo de la recepción realizará la apertura y el manejo de folios, que en un hotel tienen tres categorías:

- Folio individual: para archivo de consumos de cada huésped de forma particular.
- Folio maestro: para archivo de consumos de grupos, cuentas empresariales, aerolíneas y agencias de viajes. Detalla los cargos que constan en la cobertura a ser cancelados por la empresa.
- Folio extra: para registro de cargos que no se encuentran estipulados en el folio maestro (gastos extras personales de huéspedes o integrantes).

Ajustes y descuentos

Fecha:	No. 1155
.....	
Hab. N.º	Valor:
Concepto:	
.....	
.....	
Preparado: Caja de recepción	Firma huésped:

Frases en inglés a utilizar en el *check in* de huéspedes

- *Do you have a reservation?* / ¿Tiene una reserva?
- *What name is the reservation under?* / ¿Con qué nombre se hizo la reserva?

- *Could I have your ID and credit card, please?* / ¿Me deja su DNI y tarjeta de crédito, por favor?
- *Your room is on the [number] floor, room number [number].* / Su habitación está en el [número] piso, habitación [número].
- *Breakfast is served from [time] to [time] every morning at/in [location/room].* / El desayuno se sirve de [hora] a [hora] todos los días en [lugar].
- *Is there anything else I can help you with?* / ¿Puedo ayudarle en algo más?
- *Enjoy your stay!* / ¡Disfrute de su estancia!
- *We have [scheduled services] that run to/from [location]. You'll find [information] in/at/by [location].* / Tenemos [servicios programados] que van desde/hasta [ubicación].
- *If you need anything else, please let us know.* / Si necesita algo más, por favor háganos saber.

Actividad 5. Proceso de *check in* VIP

Caso: El hotel Ecuador Maravilloso se está preparando para recibir a las siguientes personas VIP:

- Cantante Chayanne
 - Presidente de la República de Argentina
 - Gerente del hotel Riad Kheirredine, Marruecos, considerado el número 2 del top 10 de los mejores hoteles de lujo del mundo
1. Organice equipos de 4 estudiantes. Propóngales escribir en sus cuadernos un relato de lo que efectuarían para el *check in* de este tipo de huéspedes.
 2. Puede realizar un sorteo para que los grupos tengan clientes VIP diferentes.
 3. Formule las siguientes observaciones y preguntas a sus estudiantes:
 - ¿Qué tipo de requerimiento tiene su cliente?

- ¿Con quién(es) viaja su cliente?
 - ¿Usted considera que su cliente realizará directamente el *check in*?
 - ¿Qué necesita para hacer el *check in* de su huésped?
4. En una plenaria, solicite a sus estudiantes exponer sus relatos. En una matriz trazada en el pizarrón, escriba lo correcto e incorrecto de los procesos.

Cambio de habitación

En ciertas ocasiones, luego del proceso de *check in*, la persona que se hospeda o quien está a cargo de la recepción puede realizar un cambio de habitación. Para ello, debe:

- Verificar la disponibilidad en el *rack* de habitaciones, para poder asignarla.
- Confirmar con el mayordomo o ama de llaves que la habitación esté lista para realizar un cambio.
- Coordinar con conserjería el cambio de habitación y equipaje de su huésped.
- Utilizar el formato requerido para el cambio de habitación.
- Informar del cambio a las áreas correspondientes.
- Actualizar el folio de su huésped con el cambio realizado.
- Actualizar el *rack* de habitaciones.

Formatos y pantallas para cambio de habitación

Cambio de habitación

Fecha:

Nombre de la persona que se hospeda:

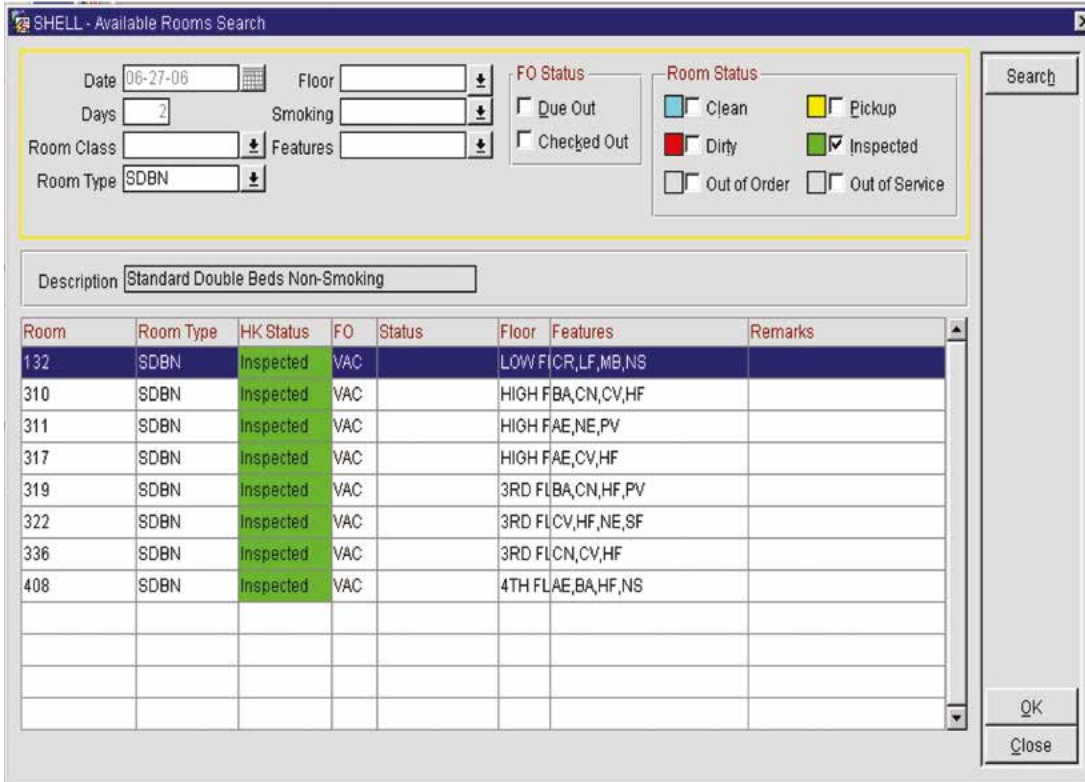
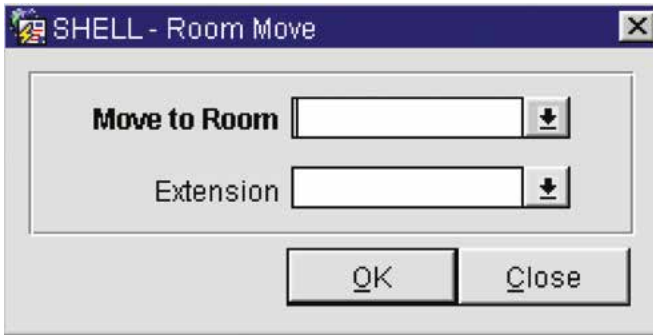
De la hab. N.º A la hab. N.º

Motivo:

.....

.....

Camarera/o:



Llevar un control adecuado sobre el estado de las habitaciones permitirá que la recepción esté informada de cuáles se encuentran ocupadas y disponibles (limpias/sucias/bloqueadas). Esta información se registra en el *rack* de habitaciones que, en un hotel pequeño, está ubicado en un mueble de madera o metal con charolillas por cada habitación. Es una herramienta de mucha utilidad para:

- Informar cuáles se encuentran ocupadas y disponibles.
- Informar cuáles se encuentran limpias/sucias/bloqueadas.
- Visualizar la situación de las habitaciones.
- Localizar a huéspedes.

Casos en los que aplica un cambio de habitación:

- a. Huésped no está conforme con la asignada (ruidosa, sin vista solicitada).
- a. Un daño requiere un tiempo prolongado para su arreglo.
- a. *Up grade*, cambio de habitación a una categoría superior por el mismo costo.

Proyecto de aprendizaje de estudiantes

Fase 4: Articulación con los contenidos curriculares/taller/ejecución

Actividad 3

1. Identifica las temáticas de esta unidad que se relacionan con aspectos de sostenibilidad, y completa la matriz que creaste en la primera unidad.
1. De los temas que identificaste, establece indicadores de prácticas sostenibles que puedas incluir en la lista de cotejo, que te permitirán diagnosticar qué tan sostenible es el hotel donde aplicarás el proyecto.

**Unidad de
trabajo 4:
Atención a
huéspedes**

7

En la actualidad, la clientela es cada vez más exigente: busca una buena atención, un trato agradable y un servicio rápido. En esta unidad se abordarán temáticas referentes a la atención a clientes, el manejo de quejas y reclamos en la atención a huéspedes.



Foto: Helena Lopes de Pexels

Objetivo de la unidad de trabajo:

Brindar una atención eficiente y eficaz a cada cliente durante su permanencia en el establecimiento.

Procedimiento	Criterios de evaluación
Identificar los diferentes requerimientos o necesidades de cada huésped mientras dure su permanencia en el establecimiento.	<ul style="list-style-type: none">• Argumenta la importancia de brindar una buena atención a cada huésped.
Presentar sugerencias ante reclamos habitualmente efectuados por la clientela.	<ul style="list-style-type: none">• Busca soluciones a los problemas planteados.
Reconocer los procedimientos de atención a clientes.	<ul style="list-style-type: none">• Observa las actitudes y predisposición para atender a huéspedes.• Reconoce las técnicas y los procedimientos de las diferentes actividades de atención a clientes.
Secuencia del desarrollo de la actividad	Tiempo estimado de ejecución
1. Juego de roles: representar tipos de clientes y recepcionista	40 minutos
Proyecto de aprendizaje. Fase 4. Actividad 4	A criterio de cada docente

Atención a clientes

La atención a cada cliente debe ser una experiencia satisfactoria de sus necesidades (J. M. Juran). Iniciar con una buena acogida y un saludo atento, por parte del personal del hotel, le permitirá a cada cliente tener una buena primera impresión e iniciará una relación duradera con el establecimiento. Se considera una actividad intangible ligada con la prestación que el personal del hotel brinda para satisfacer las necesidades de cada huésped que se aloja en el establecimiento.

Para que cada cliente se lleve una impresión superior a su expectativa, se debe tomar en consideración:

- La clientela es lo primero.
- Entender rápidamente su requerimiento o necesidad.
- Atender a cada cliente de pie siempre.
- En caso de no estar disponible en ese momento, hacérselo saber a su huésped de forma oral; de esta manera, podrá esperar de forma paciente.

Características de un buen servicio hotelero

- La **apariciencia** durante la acogida influye en la percepción que tendrá cada huésped respecto del personal y del establecimiento donde se encuentra. La imagen puede verse alterada de forma positiva o negativa.
- Una **atención puntual** con verdadero espíritu de servicio por parte del personal.
- La **amabilidad** y una actitud comunicativa hacia cada cliente. Se debe romper el hielo durante la acogida, con una palabra amable y alegre.
- La **actitud** servicial para facilitar a cada cliente todo tipo de información:
 - Sobre la recepción (clara y precisa)
 - De los departamentos del establecimiento (ubicación, servicios, horarios)
 - Acerca de los servicios complementarios (para una estancia más placentera)
 - Sobre lugares de interés y acceso a los mismos (atractivos turísticos)
- La **adaptabilidad** al desarrollar el trabajo eficazmente:
 - Una actitud colaborativa
 - Simpatía hacia cada huésped
 - Ponerse en la circunstancia de cada cliente

Brindar custodia de valores se considera también un servicio y, por lo general, no tiene cargo alguno. Este servicio puede efectuarse mediante:

- Recepción de dinero u otros valores en custodia
- Utilización de cajas individuales de seguridad y la asignación de estas (García Ortiz, García Ortiz, & Gil Muela, 2003).

Actividad 1. Juego de roles: representar tipos de clientes y recepcionista

- 1.** Escoja al azar varias parejas de estudiantes que representarán el rol de recepcionista y de cliente.
- 2.** Defina distintos tipos de clientes que van a ser representados (cliente difícil, dócil, con experiencia, amigable, entre otros), y escríbalos en tarjetas que pegará en el pizarrón, de manera que sus estudiantes no puedan leerlas.
- 3.** Asigne un número a cada tarjeta para mantener una secuencia en el juego de roles.
- 4.** A la persona que tiene el rol de cliente, solicítele que tome una tarjeta del pizarrón y la represente con su pareja.
- 5.** Después de cada representación pida al resto de estudiantes que indiquen el tipo de cliente que era y den sus recomendaciones para mejorar la atención.

Manejo de quejas

De existir quejas por parte de huéspedes, se canalizan por el personal que se encuentra de turno en ese momento, en el área de recepción. Con el fin de que dicho personal esté capacitado y pueda recibir y tratar apropiadamente una queja, se recomienda lo siguiente:

- Saber escuchar atentamente, sin interrumpir.
- Hacer notar a su huésped que comprende su malestar y entiende cómo se siente.
- Buscar una solución inmediata. Informar que el problema se va a solucionar en el menor tiempo posible.
- No demostrar molestia o enojo, no alzar la voz.
- No dar excusas (“lo desconocía”, “yo pensaba”, “no fue en mi turno”).

- No eludir la responsabilidad, no culpar a otras personas.
- No dejar sin solución el problema ni pasarlo a otro turno.
- Registrar toda queja, para dar seguimiento.

Frases a utilizarse en el manejo de quejas en inglés

En ocasiones, el área de atención a clientes recibe quejas o reclamos, para lo cual es importante conocer cómo responder, con el fin de dar soluciones a un problema, usando un vocabulario y palabras positivas como:

- *Definitely* / Seguro
- *Absolutely* / Absolutamente
- *Certainly* / Ciertamente
- *I will be more than happy to assist you.* / Estaré más que feliz de ayudarle.
- *I absolutely understand your situation.* / Puedo entender perfectamente su situación.
- *What I can do for you right now is...* / Lo que puedo hacer por usted ahora mismo es...
- *I assure I will try my best.* / Le aseguro que haré lo mejor que pueda.
- *I can certainly help you.* / Desde luego que puedo ayudarle.

Proyecto de aprendizaje de estudiantes

Fase 4: Articulación con los contenidos curriculares/taller/ejecución

Actividad 4

- Revisa la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para las Comunidades de Latinoamérica, pp. 147-155, apartado 4.2. Impactos negativos del turismo: Reducción y Mitigación.

- A partir de la lectura, explica a través de una infografía de qué manera el servicio a clientes puede contribuir a disminuir el impacto negativo del turismo y potenciar su impacto positivo.
- De acuerdo con la información revisada, formula un indicador por tipo de impacto: económico, sociocultural y ambiental.

**Unidad de
trabajo 5:
Salida de
huéspedes
(*check out*)**

8

El *check out* se ha convertido, dentro de los hoteles, en un proceso de gran importancia. De ello puede depender el posible regreso de huéspedes al hotel. En esta unidad se abordarán temas referentes a tipos y procesos del *check out*, registro de cuentas de cada huésped, cierre de caja, formatos utilizados en la salida de cada huésped del hotel.



Foto: energetic.com de Pexels

Objetivo de la unidad de trabajo:

Aplicar los procedimientos a realizarse en la salida de huéspedes, acogiéndose a las normas y regulaciones propias de cada establecimiento.

Procedimiento	Criterios de evaluación
Verificar los cargos realizados a la cuenta de cada huésped.	<ul style="list-style-type: none">• Argumenta la importancia de aplicar el procedimiento óptimo para la salida de cada huésped.• Relaciona las actividades desarrolladas en la salida de huéspedes con las funciones de otras áreas.• Diferencia los tipos de sistemas utilizados para el <i>check out</i> de huéspedes.• Reconoce las técnicas y los procedimientos de los diferentes sistemas utilizados en el proceso de salida de huéspedes.
Recabar la información en las diferentes áreas de los pendientes que puedan existir.	
Describir el procedimiento de salida de huéspedes.	
Analizar las diferentes modalidades de facturación de todos los servicios utilizados por huéspedes.	
Analizar el procedimiento para emitir la autorización de salida de huéspedes.	
Secuencia del desarrollo de la actividad	Tiempo estimado de ejecución
1. Cierre de caja	30 minutos
Proyecto de aprendizaje. Fase 5. Actividad 1	A criterio de cada docente

Salida de huéspedes individuales (*check out*)

Una vez que ha concluido el tiempo de estadía de la persona que se aloja que ha hecho uso de las instalaciones y los servicios que brinda el establecimiento hotelero, se ejecuta el proceso denominado *check out*. Este procedimiento tiene la misma importancia que el *check in*, ya que la buena percepción del servicio del establecimiento puede cambiar si no se recibe una atención eficiente, rápida y cálida al momento de la salida.

Tipos de *check out*



Check out previsto: se encuentra en la lista de salidas del día, en cumplimiento del compromiso establecido a través de la reservación hecha al hotel por la persona que se aloja.



Check out imprevisto: se produce a petición de la persona que se aloja, antes de la fecha establecida con el hotel a través de la reservación. Aplica por diferentes causas.



Check out demorado: no ocurre a la hora de salida establecida por el hotel y se prolonga, por petición de la persona que se aloja. Tiene que contar con una autorización de la jefatura o gerencia de recepción. En ocasiones se produce porque la persona que se aloja acude a la recepción pasada la hora de salida.

Una vez solicitado el cierre de cuenta (*check out*), se recomienda:

- Confirmar el número de habitación y nombre de la persona que se aloja.
- Revisar que los consumos estén cargados a la cuenta de la persona que se aloja.
- Informar al ama de llaves o mayordomo sobre la salida de la persona que se aloja.
- Entregar un resumen previo de cargos y consumos para su revisión.
- Validar la forma de pago y confirmarlo.
- Imprimir la factura una vez que la persona que se aloja esté de acuerdo con el cobro.
- Solicitar la llave de la habitación y entregar al huésped la factura sellada y en un sobre del establecimiento.
- Preguntar si la estadía fue placentera y si tiene alguna recomendación para su próxima visita.
- Solicitar a conserjería ayuda con el equipaje de la persona que se aloja.
- Agradecer su visita invitándola a hospedarse nuevamente en el establecimiento.

Formatos y pantallas para *check out* individual

The image displays three screenshots of hotel management software windows:

- RESLU - Check Out Options:** A window with two radio button options: Check Out and Check Out With Open Folio. It includes OK and Close buttons.
- OPERA1 - Folio Type:** A window with three radio button options: Interim Bill, Early Departure, and Advance Bill. It includes OK and Close buttons.
- SHELL - Payment [Wind. 1 - Simpson, Brian - Room 437]:** A payment entry window with the following fields:
 - Payment Code: 9000 (dropdown), Cash
 - Currency: USD (dropdown), US Dollar
 - Amount: 124.09 USD
 - Reference: (empty text field)It includes Post and Close buttons.

Salida de grupos (*check out*) de agencias de viajes y tripulación de aerolínea

En el proceso de *check out* de una empresa, agencia de viajes o tripulación de aerolínea, se debe tomar en cuenta que:

- La cuenta será cancelada por la empresa, agencia de viajes y aerolínea.
- La persona que se hospeda debe realizar el pago (tarjeta o efectivo). Se debe solicitar la autorización del emisor de la tarjeta y realizar el cargo.
- Se debe registrar la firma de miembros de tripulación y jefe de grupo; no entregar factura.
- De existir daños en la habitación o informarlo de manera cordial, dar solución usando las políticas del hotel.

Formatos y pantallas para grupos de agencias de viajes y tripulación de aerolínea

SHELL - In House Guest Search

Room Party
 Name Block
 Group
 Company

Search
 Advanced
 Clear

X Room	Name	Arrival	Departure	Balance	Status	Company	Group	Block Code
X 437	Simpson, Brian	06-26-06	06-28-06	300.09	DUE OUT	Kevin's Klothing		
307	Simpson, Brian	06-26-06	06-28-06	186.00	DUE OUT	Kevin's Klothing		
X 120	*Williams, Christine	06-26-06	06-28-06	173.46	DUE OUT			
120	*Sampson, Riley	06-26-06	06-28-06	163.46	DUE OUT			
X 108	Bennett, Melissa	06-27-06	06-28-06	89.00	DUE OUT	Fish Food Fine		
116	Matthews, Mark	06-27-06	06-28-06	179.77	DUE OUT			
X 105	Reidy, Sally	06-27-06	06-28-06	154.00	DUE OUT			
107	Clarke, Robert	06-27-06	06-28-06	97.90	DUE OUT	MICROS System	MICROS Trainin	0606MICROS

4 selected

C/O All
 Billing
 C/O Zero
 Check Out
 Close

SHELL - Scheduled Check Out Guest Search

Room Party
 Name Block
 Group
 Company
 C/O Time To

Search
 Advanced
 Clear

Room	Name	Time	Arrival	Departure	Balance	Company	Group	Block Code
9002	MICROS Training Dep	11:00	06-27-06	06-29-06	0.00	MICROS System	MICROS Training	0606MICROS
125	Johnson, Michael	11:00	06-27-06	06-29-06	97.90	MICROS System	MICROS Training	0606MICROS
100	Wilson, John	11:00	06-27-06	06-29-06	97.90	MICROS System	MICROS Training	0606MICROS
130	White, Nancy	11:00	06-27-06	06-29-06	97.90	MICROS System	MICROS Training	0606MICROS
113	Peterson, William	11:00	06-27-06	06-29-06	97.90	MICROS System	MICROS Training	0606MICROS

No Post

Billing
 Check Out
 Close

Frases en inglés utilizadas para el *check out*

Para el *check out*, se pueden utilizar las siguientes frases con sus clientes:

- *Could I have your room number and key, please?* / ¿Me dice el número de habitación y la llave, por favor?
- *Your total is [amount]. How will you be paying for this, please?* / El total es [cantidad]. ¿Cómo desea pagar, por favor?

Déjeles saber la cantidad total de su estancia y pregúnteles cómo prefieren pagar. Algunas personas que se hospedan prefieren pagar con tarjeta de crédito (*by credit card*), otras pagarán con efectivo (*cash*).

- *Your total is \$ 243. How will you be paying for this, please? / El total es USD 243. ¿Cómo prefiere pagar, por favor?*
- *Thank you and hope to see you again soon. / Gracias y espero verle pronto.*

Esta es una gran forma de decir adiós, agradecer a su cliente y despedirse de manera positiva. Si continúan de vacaciones, se puede añadir:

- *Enjoy the rest of your vacation. / Que disfrute del resto de sus vacaciones.*

Si regresan a casa, se puede añadir:

- *Have a pleasant trip home. / Que tenga un buen viaje de vuelta.*

Cuentas y registro de gastos de huéspedes

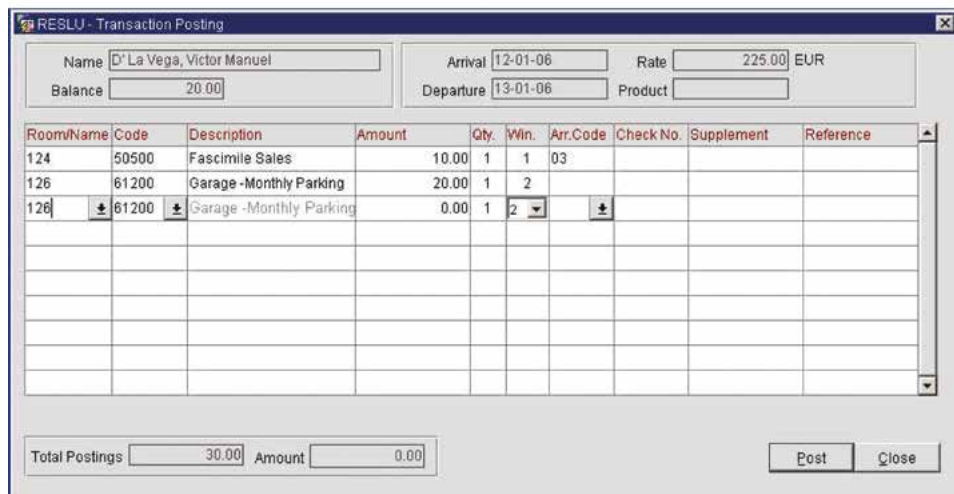
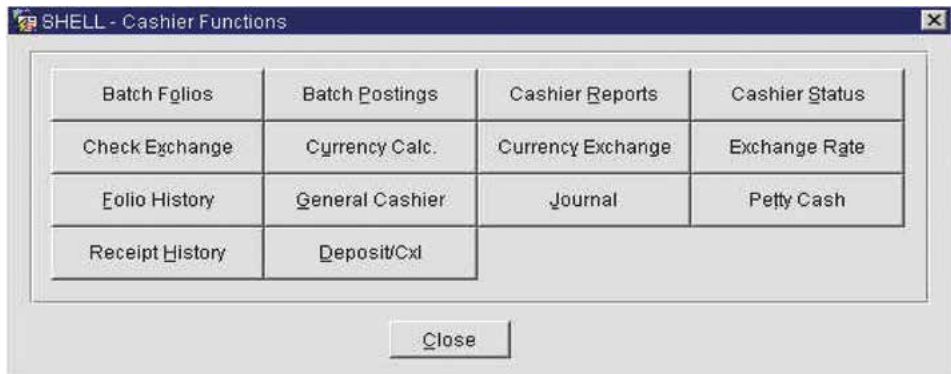
El registro de los comprobantes por consumo de una persona que se hospeda es la base contable de todos los puntos de ventas que brindan un servicio con cargo la persona que se aloja. Este registro debe realizarse por escrito, para que quede constancia de la operación realizada.

Los comprobantes deben incluir:

- Membrete del hotel
- Lugar y fecha
- Número secuencial
- Identificación de cada cliente
- Detalle de la venta o transacción
- Vales y comandas son de uso interno. La auditoría nocturna se encarga de hacer el asiento en la cuenta de la persona que se aloja.
- Factura se utiliza con cada huésped (puede ser abierta). Se emite una oficial al momento del *check out*, con la suma total de cargos extras (tres copias).

- Nota de crédito se emite cuando se generan errores y se resta en la cuenta de la persona que se aloja (tres copias).
- Recibo oficial es el documento prueba del pago de una deuda (tres copias) (Navarro Urreña, 2010).

Formatos y pantallas para cuentas y registro de los gastos de huéspedes



Cuadre y cierre de caja recepción

El cierre de caja debe realizarse al finalizar el turno y consiste en:

- Verificar los movimientos y consumos realizados durante el turno de trabajo.
- Cuadrar facturas y formas de pago (efectivo, tarjetas de crédito, *voucher* de agencia y cartas de empresa).
- Enviar el efectivo en un sobre a la caja principal.

- Enviar a contabilidad los pagos con *voucher* de agencia y cartas de empresa y tarjetas de crédito, con el formato para el cuadro.

Actividad 1. Cierre de caja

1. Instruya a sus estudiantes para que, en equipos, elaboren un conjunto de facturas de consumos efectuados por cada huésped en las diferentes áreas del hotel (restaurante, bar, minibar, lavandería, SPA).
2. Explique la importancia del cierre de caja en un hotel, y elabore junto con sus estudiantes un formato para realizar el cierre de caja.
3. Solicite a cada equipo registrar las facturas en el formato establecido para el cierre de caja.
4. Analice con sus estudiantes las dificultades encontradas e insista en la importancia de realizar el cuadro y cierre de caja en la recepción, una vez finalizado el turno.
5. Como actividad de refuerzo, solicite a cada estudiante elaborar en Excel un formato de cierre de caja para diferentes tipos de establecimientos.

Proyecto de aprendizaje

Fase 5: Construcción de la propuesta

Actividad 1

1. A partir de las prácticas sostenibles que se han construido en las actividades anteriores, consolida una lista de cotejo que te permita hacer un diagnóstico de las operaciones en el establecimiento hotelero donde hiciste tus prácticas estudiantiles.
2. Cuando la lista de cotejo esté aprobada por tu docente, coordina una visita al establecimiento hotelero y aplícala.
3. De regreso en el aula, sistematiza con tu grupo la información obtenida a través de la lista de cotejo y saca conclusiones sobre las prácticas que maneja el hotel.
4. Elabora la propuesta de prácticas que puede aplicar el hotel para mejorar sus operaciones.

Sugerencias para docentes:

- Se recomienda organizar a sus estudiantes en equipos para elaborar la lista de cotejo de prácticas sostenibles.
- Es importante monitorear constantemente la elaboración de lista de cotejo en los equipos de trabajo, para asegurarse de que los indicadores sean observables.



Foto: Flickr Ministerio de Turismo Ecuador

**Unidad de
trabajo 6:
Arreglo y limpieza
de habitaciones**

9

En los establecimientos hoteleros, el área de ama de llaves o mayordomo tiene un papel fundamental en la presentación e imagen que proyecta a sus huéspedes. Por lo tanto, es fundamental una organización y procesos adecuados dentro del área.

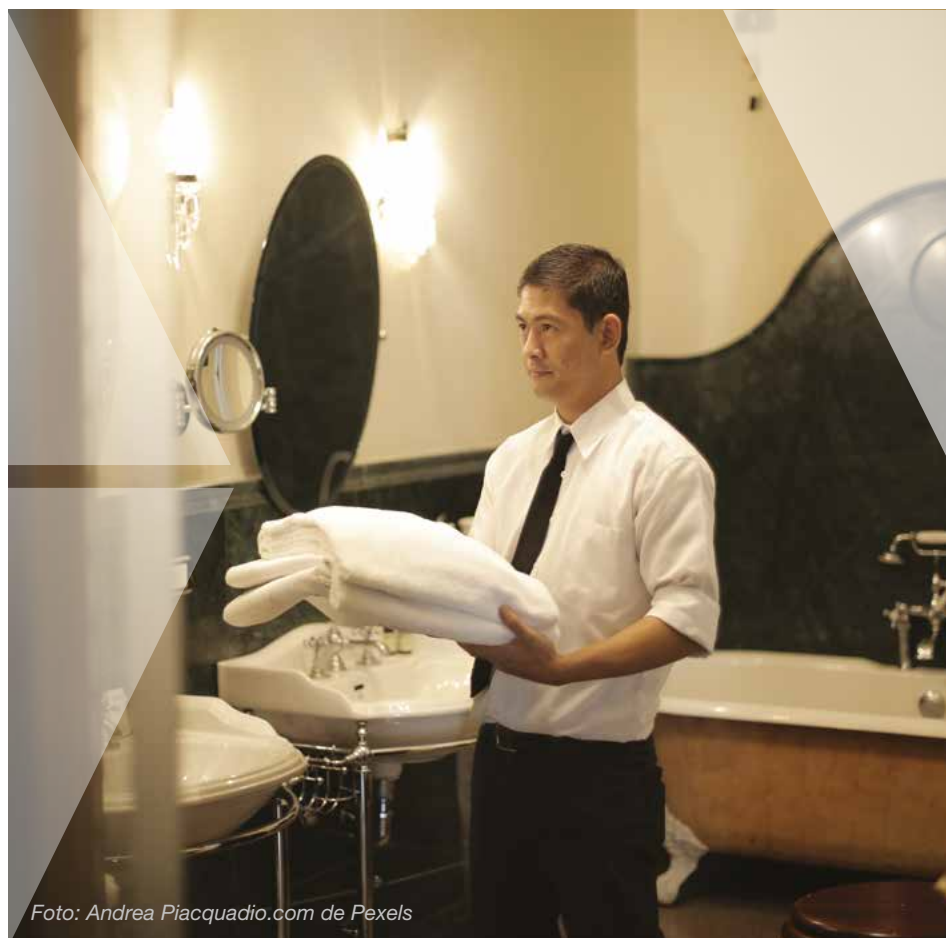


Foto: Andrea Piacquadio.com de Pexels

Objetivo de la unidad de trabajo:

Realizar el arreglo y la limpieza de las habitaciones de acuerdo con el requerimiento de cada establecimiento.

Procedimiento	Criterios de evaluación
Identificar los tipos y las características de las habitaciones.	
Identificar la utilización y las formas de distribución del menaje.	
Analizar los tiempos de arreglo de las habitaciones.	<ul style="list-style-type: none">• Argumenta la importancia del trabajo del equipo de camareros o camareras en las habitaciones.
Reconocer los materiales, blancos, utensilios, entre otros que se distribuyen a las habitaciones.	<ul style="list-style-type: none">• Relaciona las actividades desarrolladas por el departamento de pisos con las funciones de otras áreas.
Identificar los procedimientos utilizados para la limpieza de habitaciones y de las áreas comunes.	<ul style="list-style-type: none">• Diferencia los tipos de procedimientos utilizados para la limpieza de habitaciones.
Identificar los desperfectos que pueden existir para reportar al área de mantenimiento.	<ul style="list-style-type: none">• Aplica los pasos para la limpieza de habitaciones y cuartos de baño.
Elaborar las hojas de control de <i>stock</i> , para la reposición de blancos, retiro de lavandería, entre otros.	
Secuencia del desarrollo de la actividad	Tiempo estimado de ejecución
1. Organización del trabajo en el departamento de pisos	30 minutos
2. Plano de distribución del <i>office</i>	30 minutos
3. Acomodo del carro auxiliar	20 minutos
4. Limpieza y arreglo de habitaciones	30 minutos
5. Limpieza de áreas públicas	15 minutos
6. Consolidación de las competencias desarrolladas	30 minutos
Proyecto de aprendizaje. Fase 5. Actividad 2	A criterio de cada docente

Arreglo y limpieza de habitaciones

En los establecimientos de alojamiento hotelero, dependiendo de su capacidad y tamaño, el departamento de pisos realizará un control de ocupación diaria. Este consiste en verificar y contrastar con la lista de ocupación de habitaciones enviado por recepción. De esta manera, se programan los trabajos de limpieza en habitaciones y la correspondiente asignación diaria al equipo de camareros de turno.

Actividad 1. Organización del trabajo en el departamento de pisos

1. En equipos de 3 estudiantes, solicite que investiguen y respondan las siguientes preguntas:

- ¿Qué aspectos determinan la forma de organizar el trabajo en el departamento de pisos?
- ¿Cuánto tiempo consideran que demora la limpieza de habitaciones ocupadas y habitaciones en *check out*, y de acuerdo con el tipo de habitación?
- ¿Qué reportes se toman en cuenta al momento de organizar el trabajo de ama de llaves o mayordomo?

2. Solicite a los equipos presentar una exposición de lo consultado.

3. Motive a los equipos a emitir su criterio en relación con lo expuesto por otros.

Organización del trabajo en el departamento de pisos

La camarera o el camarero será responsable de la limpieza de las habitaciones dentro del hotel. Su jornada laboral es de 8 horas diarias (en Ecuador). Dependiendo del tamaño de la habitación y el estatus, puede tener asignadas entre 10 a 13 habitaciones diarias.

El tiempo aproximado de limpieza por habitación será:

- **Habitación de salida o *check out*:**
 - Habitación simple 35 a 40 minutos
 - Habitación doble 45 a 50 minutos

- **Habitaciones ocupadas:**

- Habitación simple: 25 a 30 minutos
- Habitación doble: 25 a 30 minutos

- **Cuarto de baño:**

- En habitación con salida: de 12 a 14 minutos
- En habitación ocupada: de 8 a 10 minutos

Procedimiento previo a la limpieza de habitaciones

Durante el proceso de limpieza de habitaciones, se realizarán, generalmente, dos controles: el matutino y el vespertino, que proceden de la siguiente manera:

- **Control matutino:**

- Recepción entrega a primera hora una copia de la ocupación registrada de la noche anterior.
- Con la información, se preparan reportes individuales de control por pisos, que se entregan a cada camarera o camarero cuando recibe las llaves.
- El equipo de camareros o camareras revisa y comprueba las habitaciones, empezando por las que aparecen como disponibles o de salida.

- **Control vespertino:**

- Cada camarera o camarero vuelve a repasar todas las habitaciones asignadas en su turno.
- Coloca cortesías.
- Realiza un informe maestro de las habitaciones ocupadas y disponibles.
- Entrega el informe a recepción.



La revisión del reporte de ocupación es de suma importancia, pues permite constatar el estado de las habitaciones del hotel.

#Hab.	T.Hab.	Cata	Sec.	Área	H.Comp.	R.	Descripción	Edi	Sec	Pao	Vista	Tipo Cama	Características Generales
016	6SRP	2-M	OCUP	O-EM	N		ENTRADA DE NOY	16	16	0	AL MAR	1.K.1.I	PLANTA BAJA
019	3RFT	Q-O	DISP	VA-L	S		DISPONIBLE VACIA LIMPIA	19	19	0	CAMPO DE GOLF	2.0	PLANTA BAJA
021	6SRP	K-M	DISP	VA-L	S		DISPONIBLE VACIA LIMPIA	21	21	0	AL MAR	1.K	PLANTA BAJA
102	3JC	Q-M	DISP	VA-L	S		DISPONIBLE VACIA LIMPIA	2	02	1	AL MAR	2.0	
103	3JC	K-M	DISP	VA-L	S		DISPONIBLE VACIA LIMPIA	3	02	1	AL MAR	1.K	HAB AMPLIA
110	3JC	K-M	DISP	VA-L	S		DISPONIBLE VACIA LIMPIA	10	10	1	AL MAR	1.K	HAB AMPLIA / PLANTA BAJA
111	ZSR	-MA	DISP	VA-L	S		DISPONIBLE VACIA LIMPIA	01	0	1	AL MAR		CON MENTALBERCA
112	ZSR	-MC	DISP	VA-L	S		DISPONIBLE VACIA LIMPIA	02	0	1	AL MAR		MUESTRA CON MENTALBERCA
121	ZSR	-MA	DISP	VA-L	S		DISPONIBLE VACIA LIMPIA	01	0	1	AL MAR		CON MENTALBERCA
211	ZSR	-MA	DISP	VA-L	S		DISPONIBLE VACIA LIMPIA	01	0	2	AL MAR		CON MENTALBERCA
212	ZMR	-MA	DISP	VA-L	S		DISPONIBLE VACIA LIMPIA	02	0	2	AL MAR		CON MENTALBERCA
221	ZSR	-MA	OCUP	O-LI	N		OCUPADA LIMPIA	01	0	2	AL MAR		CON MENTALBERCA
311	ZSR	-MA	DISP	VA-L	S		DISPONIBLE VACIA LIMPIA	01	0	3	AL MAR		CON MENTALBERCA
321	ZSR	-MA	DISP	FU-M	N		FUERA DE SERVICIO X MTO	01	0	3	AL MAR		CON MENTALBERCA
MB7	4MB	6-MP	DISP	FU-M	N		FUERA DE SERVICIO X MTO	09			AL MAR	4.0.1.B	BASTANTE AMPLIA
1014	3JFT	Q-MJ	DISP	VA-L	S		DISPONIBLE VACIA LIMPIA	14	14	1	AL MAR	2.0	CON JACUZZI
1101	3SPL	Q-MJ	DISP	VA-L	S		DISPONIBLE VACIA LIMPIA	1	01	1	AL MAR	2.0	CON JACUZZI

Revisión y control del reporte de habitaciones

Para el funcionamiento diario del hotel, es necesario contar con la siguiente información:

- Habitaciones ocupadas
- Habitaciones disponibles
- Llegadas del día
- Salidas del día

La revisión y el control del reporte de habitaciones son la base para el trabajo de ama de llaves o mayordomo, porque posibilitarán determinar la prioridad de una camarera o camarero en la limpieza y distribución del tiempo promedio para el aseo de las habitaciones, de manera que se encuentren listas y presentables al ingreso de huéspedes.

Una vez efectuado el control de ocupación, se deben verificar discrepancias, cruzando la información de la ocupación real con la física de habitaciones del hotel.

Actividad 2. Plano de distribución del office

1. Explique a sus estudiantes la importancia y las funciones del office dentro de un hotel.

2. Solicite que, en un papelote, elaboren un plano de la distribución de un *office* para un establecimiento hotelero.
3. Seleccione 4 estudiantes para que expongan el plano al resto de la clase y analicen la organización del *office*.

El *office*

Todo establecimiento hotelero cuenta con un área destinada al almacenamiento y *stock* de blancos y de los artículos de limpieza.

El *office* de pisos debe estar ubicado estratégicamente, con el objetivo de facilitar el trabajo camareras y camareros, principalmente a la hora de reponer el *stock*. En la mayoría de los hoteles, esta área se encuentra junto a las gradas o ascensores, para permitir la entrega y recogida de la ropa de lavandería sin inconvenientes.

El *office* debe disponer de maquinaria y utensilios necesarios para que cada camarera o camarero desempeñe su trabajo con normalidad. Por lo tanto, deberá estar dotado de:

- Escritorio y silla
- Estantería para almacenar por separado los productos de limpieza, las dotaciones, la lencería, entre otros
- Un vertedero para aguas sucias
- Basurero lo suficientemente grande, para contener toda la basura
- Carro de limpieza
- Fundas de lavandería para enviar la ropa sucia al área de lavado
- Si el espacio lo permite, en el *office* habrá una o más camas supletorias y una cuna.
- Distintos modelos de almohadas

Organización del *office*

La organización del *office* es importante a la hora de realizar la limpieza de las habitaciones. De no encontrarse organizado de forma adecuada, una camarera o camarero perdería mucho tiempo en localizar cada artículo requerido para su trabajo diario. Para organizar el *office*, se recomienda clasificar de la siguiente manera:



Lencería



Utensilios y productos de limpieza



Amenities



Ropa de cama
Sábana bajera - Sábana encimera

En las estanterías del *office* se dispondrá de pequeñas etiquetas que indiquen la ubicación de cada tipo de prenda, así como su tamaño. La colocación de las prendas dentro de las estanterías se realizará con el lomo hacia afuera, perfectamente alineadas y apiladas.

Actividad 3. Acomodo del carro auxiliar

1. Inicie preguntando a sus estudiantes:

- ¿Cuál es la función del coche o carro de limpieza?
- ¿Qué importancia consideran que tiene el coche de limpieza?

- ¿Qué insumos debe contener el coche de limpieza?
- ¿Qué prácticas de turismo sostenible aplicaría para organizar el coche?

2. Escriba en el pizarrón las respuestas a las preguntas formuladas.

3. Obtenga conclusiones.

Montaje del coche o carro de limpieza

Una vez realizado el control de habitaciones y la asignación a cada camarera o camarero, se realizará el montaje del coche de limpieza y su acomodo, para empezar la limpieza de habitaciones.

El coche de limpieza cuenta con todos los elementos indispensables para llevar a cabo el trabajo de limpieza de habitaciones y áreas públicas, con el fin de ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización de las tareas diarias.

La preparación del carro auxiliar se realiza en el turno de la mañana o se lo deja listo en el turno de la tarde, para ser utilizado el día siguiente.

Existen diferentes tipos de carros de limpieza. Para adquirirlos, es necesario considerar los siguientes aspectos:

- Tamaño
- Forma de los pasillos
- Tipo de pisos
- Ancho de los pasillos



Insumos (sábanas- toallas) y materiales de limpieza para el montaje del carro auxiliar

Para realizar el montaje del carro auxiliar, se requiere el siguiente material:



Juegos de ropa de cama

- Cobijas
- Sábanas



Toallas

- Toalla de cuerpo
- Toalla de manos
- Alfombra de piso



Materiales de limpieza

- Bolsas de basura
- Paños para polvo
- Amenities
- Guantes
- Ambientador
- Papel higiénico
- Paños de tela



Productos para limpieza

- Desinfectantes
- Paños
- Jabón
- Estropajos

En la actualidad, muchos hoteles a nivel mundial y del Ecuador están utilizando productos orgánicos y productos de limpieza libres de químicos para el baño, lo que está contribuyendo a la conservación del medioambiente.

Forma de acomodar el carro auxiliar

El material del carro auxiliar será colocado de la siguiente manera:

- Bolsas para ropa sucia
- Bolsas de basura
- Elementos para reponer el baño
- Elementos de limpieza
- Guantes y paños para pasar el polvo
- Paños y esponjas
- Botellas de agua
- Toallas de reposición
- Juegos de sábanas

Se debe tomar en cuenta que cada elemento que se requiere para limpiar una habitación tiene un lugar determinado en el carro de limpieza.

Mantenimiento del carro auxiliar

- Debe ser periódico.
- Es importante revisar el estado de las ruedas para asegurar un deslizamiento suave, evitar ruidos que pueden molestar a huéspedes y dificultar su traslado.
- La limpieza y revisión diaria del estado del carro disminuirán, en gran medida, los accidentes provocados por un mal mantenimiento de estos, así como el desgaste físico o fatiga de la camarera o camarero.
- Los productos de limpieza (corrosivos) deben estar bien cerrados al momento de desmontar el carro, para evitar accidentes, lesiones físicas o una mala manipulación, que provoque daños en uniformes, en la alfombra y los mobiliarios.

Actividad 4. Limpieza y arreglo de habitaciones

Sugerencias para docentes

Previamente, revise la temática propuesta en la guía en relación con la limpieza y el arreglo de las habitaciones (incluido el baño).

1. Para iniciar la sesión, descargue previamente los siguientes videos:
 - Arreglo de habitaciones, enlace:
<https://www.youtube.com/watch?v=QXsv5u1QLCg>
 - Limpieza de habitaciones: paso a paso, enlace:
<https://www.youtube.com/watch?v=FERil31hFro>
2. Solicite a sus estudiantes que escriban en sus cuadernos lo que observan en los videos sobre el proceso de limpieza de habitaciones.
3. Comparen los procesos de limpieza para una habitación con *check out* y una habitación que está ocupada.
4. Establezca con sus estudiantes la forma correcta de realizar la limpieza de habitaciones.

Limpieza y arreglo de las habitaciones

En todo establecimiento hotelero, la limpieza e higiene deben ser prioritarios, ya que un establecimiento desaseado y descuidado generará una mala imagen.



Foto: Karolina Grabowska de Pexels

Limpieza
Seguridad



Foto: Max Vakhitovych de Pexels

Comodidad
Higiene



Foto: Michael Block de Pexels

Confort



La limpieza de un hotel debe obedecer a tendencias sustentables de uso y manejo de recursos. Debe ser ejecutada por personal capacitado que conozca y aplique las técnicas más actuales en su labor diaria, y utilice productos amigables para el medioambiente.

Poner en marcha un establecimiento hotelero sin importar el tamaño exige una inversión que debe ser conservada y mantenida de forma adecuada, con procesos de limpieza y mantenimiento permanentes de la infraestructura del establecimiento.

La limpieza es la eliminación de tierra, residuos de alimentos, polvo, grasa y otros materiales, de pisos, paredes, techos, entre otros, con el uso de equipos, utensilios y sustancias que permitirán desinfectar, a más de dar una buena imagen a la clientela.

La camarera o camarero, antes empezar la limpieza de las habitaciones, deberá tomar en cuenta el orden de la limpieza, pues este no siempre será igual.

- Limpiar aquellas habitaciones donde haya sido solicitada la limpieza inmediata de huéspedes.
- Limpiar habitaciones que están en *check out*. De acuerdo con las reservas existentes, el *check in* requiere su pronta limpieza.
- Limpiar habitaciones en *check out* que podrían ser utilizadas a lo largo del día.

¿Cómo limpiar una habitación con *check out*?

Se deberá seguir este proceso:

- Se establece como regla tocar la puerta de la habitación antes de ingresar, para confirmar si en la habitación se encuentran huéspedes.
- El carro auxiliar debe permanecer en el pasillo y debe estar ubicado de forma adecuada, para no obstaculizar el paso.
- Durante la limpieza de la habitación, la puerta deberá permanecer abierta. Abrir cortinas y ventanas para permitir que la habitación se ventile.
- Comprobar que las instalaciones eléctricas, focos y aparatos eléctricos se encuentren funcionando; caso contrario, se deberá reportar para la reparación.



Foto: drobotdean de Pexels

Foto: Andrea Piacquadio de Pexels



Foto: Karolina Grabowska de Pexels



Foto: Vie Studio de Pexels



- Los establecimientos también cuentan con señalética que permite conocer si puede ingresar la camarera o camarero a realizar el arreglo de la habitación o no.
- Vaciar y limpiar los tachos de basura y vasos.
- Retirar las sábanas, los cobertores y las fundas de almohadas, y colocarlos en el carro de limpieza.
- Tender la cama.
- La lencería debe ser tomada desde el centro y sacudirla sobre la cama para verificar que no existan objetos de huéspedes olvidados en la habitación.
- Limpiar el polvo de lámparas, puertas, ventanas, escritorios y sillas. La limpieza de los armarios se la deberá realizar por dentro y por fuera.
- Dependiendo del tipo de suelo (madera, alfombras, cerámica), hay que barrer, aspirar o trapear.
- Colocar todos los artículos en el puesto correspondiente, cuidando que la posición sea la adecuada.
- Verificar que todo esté limpio y en perfecto funcionamiento dentro de la habitación.
- No hay que olvidar cerrar las ventanas, los balcones y las cortinas de la habitación.
- Los ambientadores que se utilizan para dar un aroma agradable a la habitación pueden ser naturales. Esto crea una identidad olfativa para un espacio hotelero, que permite una conexión más profunda con sus huéspedes.
- Para dar un agradable aroma a la habitación, colocar el ambientador y cerrar la puerta al salir.

¿Cómo limpiar un baño con *check out*?

Los baños dentro de las habitaciones deben guardar las debidas normas de sanitación, ya que esto influirá en la imagen que el establecimiento brinde a sus huéspedes. Se deberá seguir este proceso:

1. Revisar el correcto funcionamiento de luces, sistema eléctrico y equipos (secadores de manos y cabello).

2. Retirar las toallas del baño y dejarlas en el carro de limpieza.
3. Se debe verificar el buen funcionamiento de grifos y desagües.
4. Hay que limpiar las cortinas de baño, los sanitarios y los apliques de jabón.
5. Se debe realizar la limpieza del inodoro.
6. Es necesario reponer las toallas de baño.
7. Se debe colocar papel higiénico.
8. Se debe cerrar la cortina de baño.
9. Hay que limpiar el piso.
10. Es necesario verificar que todo esté en orden.
11. Se debe ambientar el baño y cerrar la puerta.
12. Se deben colocar los *amenities* correspondientes (jabón, champú, crema, entre otros, dependiendo de la categoría del establecimiento).

El permanente goteo en tuberías y grifos genera desperdicio de agua. Se recomienda detectar y reparar daños y fugas existentes, así como contar con economizadores de agua, sistemas automáticos de grifería e inodoros con descarga eficiente, para regular la cantidad utilizada y la fuerza del agua.

Existen establecimientos en el Ecuador que están utilizando dispensadores de jabón, rinse y cremas, para evitar el desperdicio y el uso indiscriminado de recipientes plásticos; además, se están usando productos amigables y biodegradables con el medioambiente.

¿Qué pasos se deben seguir en una habitación que está ocupada?

En una habitación que va a seguir ocupada por huéspedes, se deberá realizar el siguiente proceso:

- Tocar la puerta para verificar que nadie se encuentre en la habitación.
- Dejar el carro de limpieza en el pasillo sin obstaculizar el paso.
- Las ventanas deben ser abiertas para permitir la ventilación de la habitación.

- Recoger la basura de la habitación y el cuarto de baño.
- Sacudir y retirar los blancos de la cama.
- Verificar la solicitud de lavado de ropa y llevarla a lavandería.
- Limpiar muebles, mesas, escritorios y sillas de la habitación.
- Tender la cama.
- Colocar la ropa de dormir de la persona que se aloja debajo de la almohada.
- Acomodar lo mejor posible la ropa de la persona que se aloja, que pudiera estar esparcida en la habitación, de tal manera que no le incomode.
- Limpiar la habitación cuidando que los objetos personales de la persona que se aloja queden en el mismo sitio y en la posición que se encontraban.
- Limpiar el baño.
- Cerrar ventanas y cortinas.
- Aromatizar la habitación y cerrar la puerta.

En algunos establecimientos, el cambio de sábanas y toallas no se realiza todos los días o se hace a solicitud de cada huésped. De esta manera, se reduce el consumo de agua, electricidad e insumos utilizados para el lavado y planchado, y se ayuda a cuidar el medioambiente.

¿Cómo limpiar un baño en una habitación ocupada?

Se deberá realizar el siguiente proceso:

- Verificar el funcionamiento de los focos e interruptores.
- Verificar el correcto funcionamiento de las llaves de agua y los desagües.
- Recoger las toallas de la habitación para ser reemplazadas, de ser el caso, y colocarlas en el carro de limpieza.
- Limpiar las cortinas de baño, la tina de baño, los espejos y el inodoro.

- Reponer, de ser el caso, jabón y champú, o comprobar que el dispensador esté lleno.
- Colocar de manera ordenada las pertenencias de la persona que se aloja.
- Limpiar el piso.
- Colocar ambientador.

¿Cómo realizar el servicio de cobertura o *turn down*?

En los hoteles de cinco y cuatro estrellas se realiza el servicio de cobertura de cama, que consiste en preparar la habitación antes de que la persona que se aloja se vaya a dormir. El *turn down* consiste en realizar las siguientes tareas:

- Se realiza la apertura de la cama, dejando una pequeña tarjeta de buenas noches; incluso hay establecimientos que dejan un chocolate sobre la almohada y junto a la tarjeta.
- La cobertura, en el caso de una persona, se realiza en el lado que esté cercano al baño. En el caso de dos huéspedes en una habitación, se realizará la cobertura en los dos lados de la cama.
- Existen hoteles que realizan el cambio del cobertor.
- Se enciende la luz de la cabecera, del lado donde se haya hecho la cobertura.
- En el caso de dos huéspedes, se dejará encendida la luz que se encuentre próxima al baño.

¿Cómo reponer el minibar en las habitaciones?

En los establecimientos de categoría, el uso del minibar es muy generalizado. En él se suelen colocar:

- Gaseosas
- *Snacks*
- Agua natural y mineral
- Chocolates, frutos secos
- Bebidas alcohólicas en tamaño mini

Los elementos que ha consumido la persona que se aloja deberán ser re-
puestos y se cargan a su cuenta. Para ello, el personal de ama de llaves
o mayordomo debe verificarlos y reportar a recepción. Para identificar
los productos que han sido consumidos, se deben ubicar de la misma
forma en todas las habitaciones.

Es importante verificar en forma constante la fecha de caducidad de los
productos que se encuentran a disposición en el minibar.

Actividad 5. Limpieza de áreas públicas

- 1.** Coloque en el centro del pizarrón las palabras “áreas públicas”.
Proponga una dinámica para que sus estudiantes, de manera
voluntaria, escriban cuáles consideran que son las áreas públicas
en un hotel.
- 2.** Una vez definidas las áreas públicas, en equipos de 5 estudiantes
elaboren una tabla en la que se incluyan los procesos de limpieza
a desarrollarse en esos espacios.
- 3.** Solicite a sus estudiantes que presenten la tabla y construya
con el grupo los procesos para limpiar las áreas públicas.

Limpieza de áreas públicas

Las áreas públicas dentro de un hotel son de suma importancia, ya que
por ellas circula la clientela de forma regular. En ese sentido, es conve-
niente que se encuentren en perfectas condiciones de limpieza, ya que
es lo primero que observa cada cliente a la llegada al hotel. Para la lim-
pieza de estas áreas, se debe considerar lo siguiente:

- Ama de llaves o mayordomo debe planificar la limpieza de las áreas
públicas dentro del establecimiento hotelero, considerando las horas
de menor afluencia de clientes y las de apertura que pudieran tener
espacios como restaurante.
- Áreas como corredores, *lobby*, ingresos al establecimiento, baños
de uso común, que serán limpiados a primeras horas de la mañana
antes que las habitaciones y repasados durante el día, tantas veces
como sean necesarias.
- La limpieza del *lobby* es lo primero que deben realizar camareros
o camareras al inicio de su jornada de trabajo, ya que no se tiene
tanta afluencia de personas. Se debe considerar que por este lugar
ingresa al hotel la clientela para acceder al resto de las instalaciones.

Limpeza de áreas comunes

Las áreas comunes del hotel serán limpiadas dos veces en el día, una en la mañana y otra en la tarde. Esto debe estar en función de las políticas del establecimiento.

Se debe verificar que todas luces de las áreas públicas estén funcionando de adecuada manera.

Limpeza de salones de uso común

Son áreas destinadas a servicios complementarios para huéspedes, como centros de negocios, salas de lectura y restaurante. La limpieza del restaurante se deberá realizar siempre en la mañana, antes de su apertura.

Limpeza de salones para eventos

Los establecimientos hoteleros que dependen de su categoría están dotados de salones para realizar eventos que promueven un incremento en la ocupación y en los ingresos. En este sentido, se debe planificar la limpieza de estos lugares considerando su ocupación.

Limpeza de áreas comunes internas

Son aquellas áreas que no están abiertas al público, y son:

- Las destinadas exclusivamente al uso del personal (vestuario, ingreso de personal, baños, comedor de personal).
- Las destinadas a los distintos departamentos (oficinas administrativas, zonas de almacenaje, bodegas de suministros, armarios de pisos y suministros de habitaciones).

Actividad 6. Consolidación de las competencias desarrolladas

1. Proponga a sus estudiantes la resolución del siguiente caso:

Durante el turno matutino de las camareras o camareros, se ha presentado un reclamo de un huésped quien informa que la habitación ha sido limpiada sin su autorización, ya que había colocado el letrero de no molestar, al salir de ella. Informa que tenía documentos importantes de su trabajo que ya no se encuentran en el lugar donde los estaba clasificando.

2. Mencione algunos elementos que inviten a sus estudiantes a pensar cómo proceder en este caso y cómo involucrar al departamento de seguridad en esta situación.

3. Solicite a sus estudiantes elaborar una propuesta de acciones que se deben implementar en casos que involucren la pérdida de objetos o documentos propiedad de la persona que se aloja.
4. Pregunte a sus estudiantes:
 - ¿Qué harían para atender el reclamo de su huésped?
 - ¿Cómo actuarían para evitar la molestia de su huésped?
 - ¿Buscaría culpables?
 - ¿Involucrarían al departamento de seguridad del hotel? Argumenten su respuesta.
5. Escuche las soluciones dadas por sus estudiantes y analice las respuestas.

**Unidad de
trabajo 7:
Presentar la
habitación
a huéspedes
y manejo de
correspondencia**

10

Una vez realizado el *check in* y haber brindado la información, se entrega la llave al personal uniformado (botones). Este debe conducir a cada huésped a su habitación, guiarle y permitir con cortesía que este le siga y no se pierda, cargando siempre su equipaje.

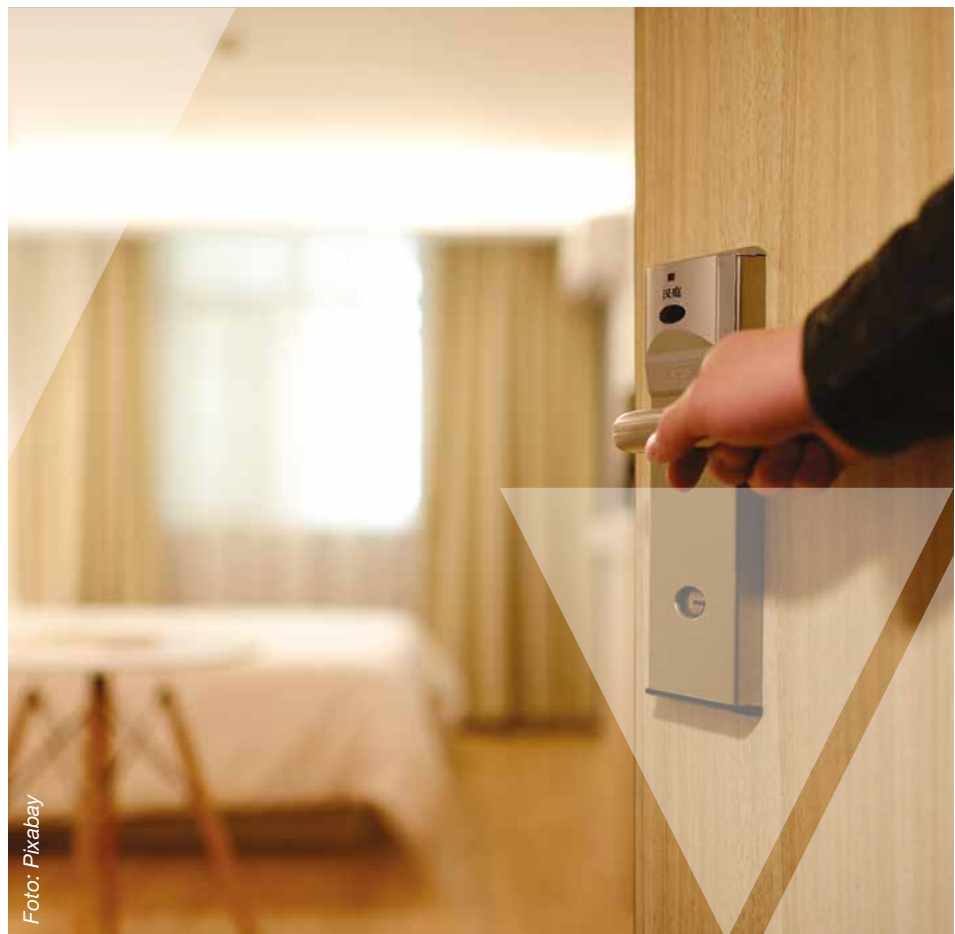


Foto: Pixabay

Objetivo de la unidad de trabajo:

Desarrollar de manera óptima las actividades relacionadas con el proceso de presentación de la habitación al huésped y el manejo de correspondencia.

Procedimiento	Criterios de evaluación
Aplicar los procedimientos para conducir a cada huésped a la habitación con su equipaje. Reconocer los procedimientos para el manejo de la correspondencia y paquetería de cada huésped.	<ul style="list-style-type: none">• Relaciona las actividades desarrolladas por el personal uniformado (botones) con las funciones de otras áreas.• Maneja adecuadamente el equipaje y la correspondencia de cada huésped.• Reconoce las diversas formas de presentar una habitación a cada huésped.
Secuencia del desarrollo de la actividad	Tiempo estimado de ejecución
1. Presentación de la habitación	60 minutos
2. Manejo de correspondencia y paquetería del huésped	30 minutos
Proyecto de aprendizaje. Fase 6. Actividad 1	A criterio de cada docente

Presentar la habitación a huéspedes

Las habitaciones cómodas y confortables para presentar a cada huésped son un requisito esencial en la prestación de servicios de alojamiento. Esto permitirá que cada huésped se sienta a gusto durante su permanencia en el hotel. Las habitaciones deben estar diseñadas y amuebladas de forma tal que impacten favorablemente a la clientela. Deben reflejar armonía en las características de cada instalación.

Es de vital importancia lograr un ambiente agradable, atractivo, de confort y seguridad. Los hoteles modernos se esmeran en brindar a sus huéspedes la mayor de las comodidades en un ambiente agradable y limpio.

Actividad 1. Presentación de la habitación

1. Realice visitas de campo a varios establecimientos hoteleros. Observe y describa el proceso(s) que manejan para guiar a cada huésped y presentarle la habitación asignada.
2. Solicite a sus estudiantes que realicen una lista con los pasos observados en el establecimiento y analice qué debe realizarse para presentar la habitación a cada huésped.
3. De regreso en el aula, solicite a sus estudiantes que simulen que el aula es una habitación que deben presentar a su huésped.
4. Solicite que observen las acciones realizadas por otros estudiantes durante la simulación y propicie la participación de todos sus estudiantes para que se retroalimenten.

Presentar la habitación a huéspedes

Esta acción debe ser realizada por el personal del *desk* de conserjería (botones). Se encuentra ubicado en el *lobby* junto al *front desk*.

El personal que realiza actividades como botones es considerado como clave para el éxito y funcionamiento de un establecimiento, ya que es la primera cara que ve cada huésped al llegar al hotel. Debe ser cordial, amable y muy servicial. Debe mostrar autoconfianza, autonomía, iniciativa y creatividad para tomar decisiones.

El proceso a seguir es el siguiente:

1. Saludar a cada huésped. Solicitar que señale su equipaje (si lleva mucho equipaje, se coloca en la carretilla o diablito).
2. El personal de recepción indica a su huésped que siga a la persona que se desempeña como botones, quien debe caminar a paso moderado durante todo el trayecto a su habitación.
3. Preguntar a su huésped cómo estuvo su viaje.
4. Al salir del elevador, su huésped sale primero. La persona que se desempeña como botones le indica hacia qué lado se encuentra la habitación.
5. Al llegar a la habitación se toca. Al no recibir respuesta, se abre la puerta y se enciende la luz más cercana.
6. Al llegar a la habitación, se coloca el equipaje en el pasillo.

7. Se recogen las cortinas en caso de ser de día.
8. Se revisa y enseña a cada huésped el funcionamiento de los aparatos de la habitación.
9. Se pregunta a cada huésped si la habitación es de su agrado. En caso de que no sea de su agrado, se le informa al responsable de botones y se supervisa que todo funcione a la perfección y no falte nada (papel de baño, etc.)
10. No colocar maletas pesadas arriba de muebles que se puedan dañar.
11. Informar a cada huésped del servicio de lavandería (si existe) y los horarios.
12. Entregar la llave a cada huésped y despedirse deseando que su estancia sea placentera.
13. Al salir, cerrar la puerta en forma silenciosa (durante el tiempo que el botones esté dentro de la habitación la puerta quedará abierta). La propina no es obligatoria.

Actividad 2. Manejo de correspondencia y paquetería de cada huésped

1. Una vez revisado el tema y construida la teoría con sus estudiantes, proponga que en equipos de 3 o 4 estudiantes resuelvan el siguiente caso:

Un cliente que ha dejado el hotel ha recibido correspondencia y un paquete dos días posteriores a su salida. Estos documentos se encuentran en custodia de conserjería.

¿Cómo debe proceder recepción y conserjería para informar a su cliente este particular y si le corresponde al establecimiento enviarlo al destinatario?

2. Solicite a cada equipo que explique las alternativas de solución. Formule preguntas como las que se sugiere, para propiciar la participación de sus estudiantes:
 - ¿Qué cambios harías para...?
 - ¿Sería mejor si...?
 - ¿Cómo justificarías si...?
 - ¿Qué conclusiones extraen de...?

3. Formule conclusiones del tema y valore la importancia del área de conserjería.

Manejo de correspondencia y paquetería de cada huésped

La correspondencia y los paquetes que llegan para huéspedes del hotel se almacenan en conserjería y se manejan de forma cautelosa, siguiendo normas y políticas seguridad de cada establecimiento.

El equipaje es considerado como artículos y objetos personales de cada huésped, necesario para su comodidad y bienestar durante un viaje.

Cómo reconocer si su cliente tiene correspondencia

1. Colocar una nota en el *rack* correspondiente. Entregar a la llegada de su huésped al hotel.
2. Para el envío de una carta, documento o paquete, se hace cargo la conserjería en el *lobby*.
3. En caso de que haya dejado el hotel, se lo envía a la dirección registrada por su huésped.
4. Un buen manejo de la correspondencia y paquetería que llega al hotel debe garantizar la privacidad de su huésped, así como una entrega oportuna y la seguridad que el caso lo amerite.

Fuente: *Front Desk/Administración de Hotelería y Turismo* año 2015.

Proyecto de aprendizaje

Fase 6: Socialización

Actividad 1: Presentación de la propuesta al establecimiento hotelero


Recomendación para docentes

- Revisar, junto con sus estudiantes, las propuestas respectivas.
- Organizar a sus estudiantes para que realicen citas con personas propietarias o administradoras de los establecimientos respectivos para la presentación de las propuestas.

- Solicitar a sus estudiantes que presenten evidencia documental (acta de entrega firmada por la persona administradora/ propietaria del establecimiento) y fotográfica de la visita y la presentación de la propuesta.
- Sus estudiantes deberán escribir un informe al que adjuntarán las evidencias indicadas en el punto anterior. El informe detallará el proceso seguido por cada estudiante en la visita de socialización, así como un comentario personal sobre la experiencia.

**Vocabulario /
*vocabulary***

11



Es de gran importancia conocer el significado y los términos básicos en hotelería, para aprovechar al máximo las prestaciones que los hoteles tienen al momento de ofrecer sus productos y servicios.

All inclusive (todo incluido): forma de facturación hotelera en la que el establecimiento proporciona, dentro del precio acordado y con carácter adicional al alojamiento y la pensión completa, una serie de servicios y consumiciones; en la mayoría de los casos, con una gran amplitud en su utilización y consumo.

Amenities: pequeños artículos de aseo personal que se colocan en los cuartos de baño de los hoteles.

American breakfast: desayuno que normalmente incluye lo mismo que el continental, más *bacon* (tocino), huevos (fritos o revueltos), salchichas, cereales, postres lácteos y zumos de frutas.

Arrival time: establecer la hora de arribo de un huésped, para momentos de ocupación alta o por políticas/procedimientos de cada empresa.

Availability: disponibilidad hotelera.

Back to back: tipo de cupo en que unos clientes salen de hotel el mismo día que otros entran.

Barra libre: servicio complementario de un acto social consistente en permitir el consumo ilimitado y gratuito de bebidas durante un tiempo pactado y a un precio cerrado de antemano.

Bed occupancy: promedio en la relación del número de camas vendidas por el número disponible para la venta; también el conteo por personas alojadas.

Bell captain: persona encargada de la conducción del personal uniformado en un hotel. Es la versión americana de conserje.

Block: bloqueo de las habitaciones de un hotel que se reserva y se asigna para un grupo.

Book: espacio (habitaciones) que el hotel posee a la venta.

Booking: reservación confirmada.

Botones (bellboy): paje, persona uniformada responsable de llevar maletas de cada huésped.

Buffet: modalidad de servicio en restauración que permite a cada cliente servirse al gusto, los platos expuestos en un área por una tarifa única.

Check in: proceso de inscripción en un hotel o medio de transporte. Se realiza en la recepción a la llegada de cada cliente, donde se registran sus datos personales, se le asigna un número de habitación y se entrega la llave.

Check out: proceso de salida de un establecimiento hotelero con la correspondiente liquidación de la cuenta de gastos.

Concierge: persona responsable de informar a cada huésped de servicios externos, así como atención personalizada a clientes VIP en sus peticiones.

Continental breakfast: desayuno que, normalmente, incluye infusión o cacao, leche, bollería o tostadas, mantequilla y mermelada. Es más ligero que el desayuno americano.

CRM: *software* que permite gestionar la relación con la clientela, realizar reservas, atención a clientes, plantear estrategias de ventas.

Deluxe: máximo nivel de elegancia.

Did not stay (DNS): término utilizado para referirse al huéspedes que reservan una habitación en un hotel, pero que no se alojan en él por no estar de acuerdo con la habitación asignada.

Double: habitación con dos camas o habitación con una cama *queen size*.

Early arrival: huésped que llega al hotel antes de la hora estimada del registro.

Front desk/hall: lugar del *lobby* donde está ubicada la recepción.

Front: palabra usada para llamar a los botones (*boys*) para que acompañen a huéspedes a su cuarto.

Full house: 100 % de ocupación de un establecimiento hotelero.

Gran turismo: clasificación que se le asigna a los hoteles de lujo, que sobrepasan la calificación de 5 estrellas.

Guest: palabra inglesa aceptada en el vocabulario hotelero para referirse a huéspedes.

Hospitality suite (room): habitación que se usa para entretenimiento, en convenciones, y que siempre va sin cargo.

Huésped long stay: persona alojada en un establecimiento hotelero por más de 14 días.

Information rack: archivo donde se guardan los nombres y número de habitación de los huéspedes.

Joiner: término hotelero norteamericano que sirve para denominar a la persona que se acomoda en la habitación de cliente ya registrado. El diferencial en la tarifa que se le cobrará a quien consta en el registro se señala como *plus rate*.

Junior suite: denominación habitual de las habitaciones dobles con salón.

King size: camas con un ancho superior a 1,5 m.

Late check out: cuando la clientela ha solicitado y se le permite salir más tarde de lo normal del hotel. Por lo general, conlleva a un cargo adicional por este concepto.

Maid report: informe de la camarera o del camarero del estatus de las habitaciones en su piso asignado y que se entrega a recepción, para ver si existen discrepancias.

Maitre: término francés que, en hotelería y gastronomía, se usa para designar a una persona muy calificada que dirige el servicio de comedor.

Máster account: factura que se abre en la caja para cargar los gastos de un grupo en especial.

Minibar: pequeño refrigerador, privado y con bebidas, que a menudo se encuentra en las habitaciones de los hoteles de todo el mundo.

Minor department: aquellos servicios que no generan grandes ingresos al hotel, tales como valet, lavandería y teléfonos.

No show: anulación de una reserva o la no presentación de clientes con reserva.

Off season rate: tarifas reducidas en hoteles de temporada baja.

OK: cuando se hace referencia que una reserva está confirmada.

On change: habitación que no está arreglada y lista para la venta, pues es una salida reciente.

On request: se aplica a una reserva solicitada, pero pendiente de confirmación.

Out of order: la habitación o servicio no está disponible por razones de mantenimiento, rotura, redecoración, etc.

Overnight: huésped que permanece una noche más de la reservada.

Oversell: cuando el establecimiento vende más plazas de las existentes.

Overstay: cliente que desea quedarse más días de lo indicado en el momento de la reserva.

Parlor: parte de la habitación dividida del dormitorio (*hall*).

Plugged room: habitación bloqueada por la gerencia, por algún motivo en especial.

Rack de habitaciones: panel o casillero en el que están representadas todas las habitaciones del hotel y que sirve para controlar permanentemente el estado de estas (libre, ocupada, bloqueada, etc.).

Rack rate: precio que no tiene ningún descuento en especial. Tarifas oficiales.

Rate: tarifa de la habitación.

Resident manager: gerente que vive en el hotel y tiene a su cargo las operaciones de este.

Room service: servicio dado en los cuartos para servir alimentos y bebidas.

Rooming list: listado elaborado por recepción de las habitaciones asignadas a un grupo.

Spa: establecimiento que dispone de un espacio de bienestar donde se aplican tratamientos que se realizan con agua proveniente de la red general de abastecimiento.

TPV: terminal de punto de venta. Dispositivo que permite gestionar las ventas en un establecimiento hotelero a través del cobro con tarjetas de crédito o débito y la generación o impresión de un ticket, además de ayudar a gestionar los inventarios.

Twin: tamaño de cama individual para una sola persona. Se denomina *twin* porque es costumbre colocar dos camas de este tipo en la misma habitación (para dos personas). El término en inglés se refiere a “camas gemelas”.

Vip: *Very important person*. Huésped con atención especializada por cargo o importancia.



Bibliografía

12

Aurora 2. (2016). *Alojamiento rural*. http://aurora.turiba.lv/training/ES/Accommodation_ES/Module.pdf

Báez Casillas, S. (2009). *Hotelería*. Grupo Editorial Patrial.

Caiza, O. (8 de diciembre de 2017). Reservas y recepción hotelera. Tipos de reservas. <https://oscarcaizablog.jimdofree.com/2017/12/08/tipos-de-reservas/>

Castro, L., Sánchez, R., & Hernández, M. (2012). *Gestión de la calidad en el servicio turístico*. A-LTU.

Comunidad ISM (s.f.) Guía de buenas prácticas para el reciclaje de residuos plásticos. <http://www.comunidadism.es/herramientas/guia-de-buenas-practicas-para-el-reciclaje-de-los-residuos-plasticos>

Criterios Globales de Turismo Sostenible para Destinos Turísticos (Versión 1.0, 1 de noviembre de 2013). <https://www.gstccouncil.org/wp-content/uploads/2017/01/Spanish-GSTC-Dv1-1nov13-2.pdf>

De la Torre, F. (2007). *Administración Hotelera I: División Cuartos*. Trillas.

Di Muro, L. (2001). *Manual práctico de recepción hotelera*. Trillas.

Dorado, J., & Cerra, J. (2004). *Manual de recepción y atención al cliente*. Síntesis.

Dorado, J. A. (2017). *Recepción y reservas*. Síntesis.

Estrella, M. (2010). *Texto Guía Front Desk*. Don Bosco.

Farré, R. R. (2017). *Gestión de reservas y procedimientos de recepción*. Síntesis.

Federación de Cámaras Provinciales de Turismo del Ecuador. (2007). *Camarera de pisos. Requisitos de competencia laboral*. <https://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/CAMARERA%20DE%20PISOS.pdf>

Forteza García, C. (2008). *Técnicas de recepción y hospedaje para administradores de pequeñas empresas turísticas y hoteleras*.

García Ortiz, F., García Ortiz, P. P., & Gil Muela, M. (2003). *Técnicas de servicio y atención al cliente*. Paraninfo.

García Pérez, M., García Rodríguez, H., & González Pérez, A. (2015). Selección de un sistema de gestión hotelera de código abierto. *Visión Futuro*, 1-20.

González, C. M. (2012). *Revenue Management/Yield Management/Asset Manger*.

Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2008). NTE INEN 2 431:2008. *Turismo. Botones, Requisitos de competencia laboral*. http://www.qualituecuador.com/contenidos/areas/normas_inen/INEN2431-08.pdf

Instituto Ecuatoriano de Normalización. (6 de 11 de 2008). *NTE INEN 2 447: 2008. Turismo Jefe de Recepción. Requisitos de competencia laboral*. www.qualituecuador.com/contenidos/areas/normas_inen/INEN2447-08.pdf

Juran, J. M. (1989-1990). *Juran y el liderazgo para la calidad. Un manual para ejecutivos*. Díaz De Santos.

Kevin, F. G. (2015). *Funciones del Departamento de Ama de Llaves*. http://www.academia.edu/29634768/Funciones_del_Departamento_de_Ama_de_Llaves

López, A. (2001). *La Gobernanta: Manual de Hostelería*. Paraninfo.

Martínez, H. (2009). *Diccionario de Hospitalidad*. Gráficas Cobos.

Ministerio de Turismo del Ecuador. (2016). *Empresas turísticas de Ecuador tendrán sello de Certificación Internacional*. <https://www.turismo.gob.ec/empresas-turisticas-de-ecuador-tendran-sello-de-certificacion-internacional/>

Navarro Urreña, A. (2010). *Recepción y Reservas*. Paraninfo.

Navarro Urreña, A. (2009). *Recepción hotelera y atención al cliente*. Paraninfo.

Olmo Garre, M. (2001). Departamento de gobernanta de hotel. Sistemas y procesos. Síntesis.

Publicaciones Vértice. (s.f.). *Gestión de hoteles*. Vértice.

Rainforest Alliance. (2008). *Buenas prácticas para turismo sostenible. Programa de turismo sostenible Rainforest Alliance*. <https://www.yumpu.com/es/document/read/17132149/buenas-practicas-para-turismo-sostenible-ministerio-del-ambiente>

Ramírez Cavassa, C. (2006). *Hoteles. Gerencia, seguridad y mantenimiento*. Trillas.

Rincón Tecnológico para Hoteles. (2017). Rincón Tecnológico para hoteles. Recuperado el 17 de 11 de 2018. <https://rincontecnologicoparahoteles.com/aplicaciones-software-para-el-crecimiento-del-hotel/>

Simón, M. (2014). *Recepción, Front Office*. Ediciones Turísticas.

Vaquero González, J. (2013). *Recepción en alojamiento: recepción y atención al cliente. Manual*. CEP S. L.



Este **Manual de práctica** es un complemento didáctico del Módulo 1 del currículo de la FIP Servicios hoteleros. Ha sido diseñado para que los equipos docentes del bachillerato técnico cuenten con actividades y recursos que les permitan abordar los contenidos curriculares de manera práctica en sus clases, a través de una metodología basada en proyectos. Cada unidad de trabajo ofrece estrategias que promueven competencias y aprendizajes concretos sobre los procesos técnicos y operativos del servicio en las áreas de reservación, recepción y habitaciones.