



[Guía de estudio]

**TERCER**  
SEMESTRE

# Reservación y Recepción de huéspedes



**PLAN 2014**  
ACTUALIZADO



# PLAN 2014

A C T U A L I Z A D O

## CRÉDITOS

**Autores:**

Josefina Morales Barrios

**Actualización:**

Zaira Nahón Castro

**Coordinadores:**

Rosa Lugo Manzano

Coordinadora de Proyectos

Subdirección de Capacitación para el Trabajo





# PRESENTACIÓN

Con la finalidad de acompañar el trabajo con el plan y programas de estudio vigentes, además de brindar un recurso didáctico que apoye al cuerpo docente y al estudiantado en el desarrollo de los aprendizajes esperados; el Colegio de Bachilleres desarrolló, a través de la Dirección de Planeación Académica y en colaboración con el personal docente de los veinte planteles, las guías de estudio correspondientes a las tres áreas de formación: básica, específica y laboral.

Las guías pretenden ser un apoyo para que las y los estudiantes trabajen de manera autónoma con los contenidos esenciales de las asignaturas y con las actividades que les ayudarán al logro de los aprendizajes; el rol del cuerpo docente como mediador y agente activo en el aprendizaje del estudiantado no pierde fuerza, por el contrario, se vuelve fundamental para el logro de las intenciones educativas de este material.

Las guías de estudio también son un insumo para que las y los docentes lo aprovechen como material de referencia, de apoyo para el desarrollo de sus sesiones; o bien como un recurso para la evaluación; de manera que, serán ellos, quienes a partir de su experiencia definirán el mejor uso posible y lo adaptarán a las necesidades de sus grupos.

El Colegio de Bachilleres reconoce el trabajo realizado por el personal participante en la elaboración y revisión de la presente guía y agradece su compromiso, entrega y dedicación, los cuales se reflejan en el servicio educativo pertinente y de calidad que se brinda a más de 90,000 estudiantes.



Como parte del mapa curricular del Colegio de Bachilleres, puedes encontrar el **Área de Formación Laboral** la cual tiene la intención de desarrollar competencias profesionales básicas que respondan a las necesidades actuales del sector productivo, para incorporarse al trabajo de manera subordinada o independiente. Organizada en siete Grupos Ocupacionales: Arquitectura, Biblioteconomía, Contabilidad, Informática, Química, Recursos Humanos y Turismo.

En la Salida Ocupacional Auxiliar de Servicios de Hospedaje, Alimentos y Bebidas, el estudiante será capaz de auxiliar en los procesos de trabajo dentro de los establecimientos de hospedaje, alimentos y bebidas. Ofrecer servicios y productos a huéspedes, clientes y comensales en establecimientos turísticos como hoteles y restaurantes; así como apoyar en la solución de problemáticas presentadas durante su atención, para que los servicios prestados sean satisfactorios y los productos ofrecidos cubran sus expectativas; permitiendo iniciarse en diversos aspectos del ámbito laboral, en caso de que así lo decidan.

Al término de la asignatura **Reservación y Recepción de Huéspedes**, serás capaz de aplicar los procedimientos relacionados con el registro y control de reservaciones, entradas y salidas de huéspedes, así como el proceso de trabajo del departamento de recepción de huéspedes, en los establecimientos de hospedaje a través de la comunicación, la resolución de problemas y el trabajo colaborativo con las áreas involucradas en el servicio; para atender a los huéspedes de manera precisa y puntual.

En este material revisarás tres cortes y sus contenidos esenciales, como una guía para que estés en posibilidades de estudiar y prepararte para tu evaluación al final del semestre y logres los aprendizajes esperados de esta asignatura.

Cada corte por: conocimientos previos, evaluación diagnóstica, contenidos, actividades de aprendizaje, autoevaluación y fuentes de consulta. Si deseas aprender más de algunos de los temas de esta guía, podrás consultar la sección Conoce más.

Al final, deberás realizar una actividad integradora con el propósito de aplicar los contenidos estudiados en el material.



**PRESENTACIÓN  
INTRODUCCIÓN**

**CORTE DE APRENDIZAJE 1. Introducción a los servicios de hospedaje**

Propósito	8
Conocimientos previos	9
Evaluación diagnóstica	10
<b>Antecedentes de la Hotelería</b>	<b>11</b>
Actividad de aprendizaje 1	14
<b>Establecimientos de hospedaje</b>	<b>15</b>
Actividad de aprendizaje 2	17
<b>Categorías de hoteles</b>	<b>18</b>
Actividad de aprendizaje 3	19
<b>Organización hotelera</b>	<b>20</b>
Actividad de aprendizaje 4	21
<b>Terminología hotelera</b>	<b>22</b>
Actividad de aprendizaje 5	23
Autoevaluación	24
Fuentes Consultadas	25

**CORTE DE APRENDIZAJE 2. Departamento de Reservas**

Propósito	27
Conocimientos previos	28
Evaluación diagnóstica	29
<b>Organización Departamental</b>	<b>30</b>
Actividad de aprendizaje 1	31
<b>Funciones del personal</b>	<b>32</b>
Actividad de aprendizaje 2	33
Actividad de aprendizaje 3	35
<b>Procedimientos de trabajo</b>	<b>35</b>
Actividad de aprendizaje 4	66
Autoevaluación	68
Fuentes Consultadas	69

### CORTE DE APRENDIZAJE 3. Departamento de Recepción

Propósito	71
Conocimientos previos	72
Evaluación diagnóstica	73
<b>Organización Departamental</b>	<b>74</b>
Actividad de aprendizaje 1	75
<b>Funciones del personal</b>	<b>76</b>
Actividad de aprendizaje 2	77
Actividad de aprendizaje 3	78
<b>Procedimientos de trabajo</b>	<b>79</b>
Actividad de aprendizaje 4	92
Autoevaluación	93
Fuentes Consultadas	94

---

### EVALUACIÓN FINAL 95

---



CORTE

1

## Introducción a los servicios de hospedaje

### Aprendizajes esperados:

Contenidos específicos	Aprendizajes esperados
<b>1. Antecedentes de la Hotelería</b> 1.1 En México y en el Mundo 1.2 Concepto de Turismo, Turista y Hotel	1. Explica los eventos y hechos relevantes en la historia de la hotelería en el Turismo e identifica el concepto de Turismo, Turista y Hotel, para reconocer los antecedentes de la hotelería en México y en el mundo.
<b>2. Establecimientos de Hospedaje</b> 2.1. Hotel	2. Explica las características específicas del hotel.
<b>3. Categorías de Hoteles</b> 3.1 Otorgadas por SECTUR (estrellas)	3. Explica las categorías de hoteles, para distinguir los requerimientos específicos de cada categoría.
<b>4. Organización Hotelera</b> 4.1 Objetivo 4.2 Organigrama general de hoteles	4. Explica la importancia de la organización hotelera, para distinguir puestos, niveles jerárquicos y líneas de comunicación de las áreas que brindan atención a huéspedes y comensales.
<b>5. Terminología Hotelera</b> 5.1 Términos específicos hoteleros	5. Distingue términos específicos hoteleros, para utilizarlos correctamente en los servicios a huéspedes y comensales.

Al final del corte el estudiante será competente para explicar la relevancia de la organización hotelera en la prestación de servicios turísticos, con la finalidad de describir los departamentos y áreas que brindan atención y servicios a clientes, huéspedes y comensales.

## RECOMENDACIÓN

*Te sugerimos, revise los aprendizajes esperados antes de iniciar con el estudio del corte, realiza las anotaciones que sean necesarias.*

Los conocimientos previos que debes poseer para abordar este corte son:

- Patrimonio turístico
- Antecedentes de hotelería
- Antecedentes de turismo
- Cultura de servicio
- Departamentos de trabajo

Identifica lo que debes saber para que la comprensión de los contenidos sea más fácil, si descubres que has olvidado algo ¡repásalo!





## Introducción a los servicios de hospedaje

La historia de la hotelería es y será la base principal de la industria turística. A partir de cada uno de los sucesos que se han vivido tanto a nivel internacional como nacional, podemos hoy determinar las diferentes características que se dan en el sector hotelero. Asimismo, es relevante la comprensión e identificación de los conceptos de turismo, turista y hotel. La información la brindan diversos organismos; a nivel internacional, tenemos a la Organización Mundial del Turismo (OMT) y en México a la Secretaría de Turismo (SECTUR).

### 1. Antecedentes de la hotelería

#### 1.1 En México y en el mundo

##### En México

Los inicios de la hotelería en México, se registra desde la época de los aztecas quienes construyeron sitios para descansar y alimentarse, edificaron espacios con diferentes materiales que llamaron coacallis, una especie de habitaciones ubicadas cerca de los mercados o a la entrada de las ciudades para dar alojamiento a los topiles (príncipes), pochtecas (comerciantes), tamemes (personas que cargaban mercancía en su espalda) o viajeros del siglo XVI.

Fue hasta el año 1525 cuando inició la hotelería en México, en Orizaba, Veracruz, con la apertura del mesón San Juan de la Villa Rica, propiedad de la familia Paniagua; dicho mesón es considerado como el primero de América; estos lugares eran de un solo piso.

En la Ciudad de México, en 1818, en la esquina que forman ahora las calles de Isabel la Católica y Uruguay, existía una posada llamada La Posada del Espíritu Santo a la que le dieron una categoría cuando se le agregó un piso con cuartos privados. Pasó a ser el Hotel de la Gran Sociedad y es reconocido como el primer hotel de América, en este nuevo concepto de llegar a un lugar específico para que los turistas tengan las comodidades necesarias.

En 1840 se construyeron los primeros hoteles en el país llamados La Bella Unión y el Comonfort. En 1921 el aumento de turistas americanos causó la apertura de hoteles en las principales ciudades del país y, en 1934, la industria hotelera moderna se inicia en México, con la construcción del Hotel Reforma.

## En el Mundo

Haciendo una breve historia del surgimiento y desarrollo de la industria hotelera en el mundo, es importante mencionar, que los inicios se dan a partir de que los hombres comenzaron a viajar a sitios diferentes de su lugar de residencia, a partir de ese momento se hicieron necesarios los servicios de hospedaje.

El servicio de hospedaje se ha ido modificando a lo largo de la historia, de tal manera que hoy es muy difícil que podamos comparar una pequeña, incómoda e insalubre habitación ofrecida en la Edad Media con la habitación de un hotel en la actualidad.

Es importante mencionar que, lo que hoy conocemos como "Hotelería", tiene su origen en la Edad Media en Europa, y se da a partir del resurgimiento del comercio y la construcción de nuevos caminos. En ese momento aparecieron los *Mesones*, los cuales brindaban a cambio de dinero, albergue al viajero y estacionamiento al carruaje, así como alimentación a los animales de tiro. La persona que administraba los mesones era conocido como el mesonero. En la Nueva España, los mesones fueron los antecesores de los modernos hoteles de México.

Es precisamente en la Revolución Industrial en Inglaterra, cuando se da un cambio radical en el negocio del hospedaje. Fue en este país donde los hoteles ofrecían mayor cantidad de servicios con calidad, teniendo los mejores hoteles del mundo en esa época.

En Nueva York, en 1794, se inauguró el City Hotel, fue el primer edificio construido especialmente con fines hoteleros. En Boston en 1829 se inauguró el primer hotel de primera clase y fue el edificio más costoso que se había construido en Norteamérica, además de su tamaño, era de un lujo extremo. Este hotel recibió el nombre de Tremont House.

En Europa en 1893 se inauguró el Gran Hotel, estaba ubicado en Roma y pertenecía al empresario Cesar Ritz y con este hotel surge la industria hotelera moderna, en donde se ofrecen ya servicios sofisticados. Cesar Ritz, es uno de los personajes más importantes, pues proyectó sus ideas y acciones hacia el futuro, siendo precursor en el modelo de servicio al cliente como lo conocemos actualmente.

Muchas de sus ideas originales son parte de los estándares en la industria hotelera. Por ejemplo, ***“Nunca le digas que no a un cliente incluso si te pide la luna”*** y la frase más famosa en la hotelería: ***“El cliente siempre tiene la razón”***.

## 1.2 Concepto de Turismo, Turista y Hotel

### Concepto de Turismo

La palabra turismo se deriva del latín *tornus* (torno) y *tornaré* (redondear, tornear, girar), el sufijo *ismo* se refiere a la acción que realiza un grupo de personas, por lo que etimológicamente puede definirse al turismo como las personas que viajan con la intención de regresar a su domicilio habitual. (Blanco, 1992)

La Organización Mundial del Turismo define el turismo como “un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios”. (Turismo O. M., 2020).

La Secretaría de Turismo define el turismo como: “las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, y otros motivos no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado”. (Turismo S. d., 2020)

Para Oscar de la Torre Padilla en su libro *El Turismo: Fenómeno Social*, el turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural. (Staff, 2015)

**Considerando las definiciones anteriores, podemos concluir que el Turismo es un fenómeno económico, social y cultural. En el cual, las personas pueden desplazarse de manera voluntaria fuera de su lugar de residencia por más de un día y menos de un año, por motivos de recreación, descanso, cultura o salud y durante ese periodo de tiempo no podrá realizar ninguna actividad que le genere ingresos.**

Es importante saber, que la Organización Mundial del Turismo (OMT) es el organismo de las Naciones Unidas encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos y la Secretaría de Turismo (SECTUR) es una de las Secretarías de Estado que integran el denominado gabinete legal del Presidente de México, y tiene como misión conducir el diseño e implementación de las políticas públicas orientadas a fortalecer el desarrollo de la actividad turística, promover la innovación en el sector, mejorar la calidad de los servicios turísticos y la competitividad del turismo nacional.

### **Concepto de Turista**

La Organización Mundial del Turismo define al turista como “visitante” (interno, receptor o emisor); se clasifica como turista (o visitante que pernocta) si su viaje incluye una pernoctación, o como visitante del día (o excursionista) en caso contrario”. (Turismo O. M., 2020)

La Secretaría de Turismo define a los turistas como “...los visitantes que pernoctan en un medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado una noche por lo menos”. (Turismo S. d., 2020)

La Ley Federal de Turismo define al turista como “la persona que viaja desplazándose temporalmente fuera de su lugar de residencia habitual y que utilice alguno de los servicios turísticos a que se refiere esta Ley”. (Unión, 1992)

**Considerando lo anterior, podemos concluir que el Turista se define como un visitante que se desplaza de su lugar de residencia y se aloja en un sitio de hospedaje por lo menos una noche.**

## Concepto de Hotel

La Secretaría de Turismo define al hotel como “establecimiento edificado tradicionalmente en estructuras físicas verticales, que ha experimentado con el tiempo diversas transformaciones hasta llegar a sus características específicas de servicio actual, mismas que lo hacen ser considerado como el establecimiento típicamente turístico. Dichas características están dadas por las unidades de alojamiento que le son propias en cuartos y suites, y en su caso, por la disponibilidad de servicios complementarios (V. gr. espacios sociales, restaurantes, piscinas, bar, centros nocturnos), algunos de ellos concesionados a terceros (agencias de viajes, tiendas especializadas, estéticas, asesoría de deportes, etc.). El servicio tipo hotel está catalogado como aquel que se proporciona en un establecimiento con un mínimo de 10 habitaciones, que se han instituido para proveer básicamente alojamiento, alimentación y los servicios complementarios demandados por el turista”. (Turismo S. d., 2020)

**Para nuestro aprendizaje entenderemos por hotel, al establecimiento que ofrece alojamiento a las personas que viajan fuera de su lugar de residencia y pueden contar con diferentes servicios dependiendo de su categoría.**

Una vez identificando al hotel como una institución pública que ofrece el servicio de alojamiento, es importante identificar las características que buscan los turistas en un hotel, las cuales hacen la diferencia y permite a los turistas poder decidir en cuál hotel hospedarse.

La mayoría de los hoteles compiten entre sí buscando ser la mejor opción para los visitantes.



Historia de la Hotelería.

<https://www.campustraining.es/noticias/historia-hoteleria/>

Cesar Ritz: El pionero de la Hotelería de Lujo Moderna

<https://hotelperunews.com/historias-de-hoteleros-cesar-ritz-el-pionero-de-la-hoteleria-de-lujo-moderna/>



## Actividad de aprendizaje 1. Antecedentes de la Hotelería

**Instrucciones:** Relaciona ambas columnas, utilizando la información previamente desarrollada.

1. La "Hotelería" tiene su origen en:	a) ( ) Mesoneros
2. La hotelería en México se registra desde la época de los:	b) ( ) César Ritz
3. La persona que administraba los mesones era conocido como:	c) ( ) Aztecas
4. Considerado como el primer mesón de América:	d) ( ) El cliente siempre tiene la razón
5. Primer edificio construido especialmente con fines hoteleros.	e) ( ) En 1934
6. Es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios:	f) ( ) San Juan de la Villa Rica
7. Año en que la industria hotelera moderna se inicia en México, con la construcción del Hotel Reforma:	g) ( ) Hotel de la Gran Sociedad
8. Es la persona que viaja desplazándose temporalmente fuera de su lugar de residencia habitual y que utiliza alguno de los servicios turísticos:	h) ( ) Hotel
9. En la esquina que forman ahora las calles de Isabel la Católica y Uruguay existía una posada llamada:	i) ( ) Turismo
10. El Gran Hotel pertenecía al empresario:	j) ( ) La Edad Media en Europa
11. Es reconocido como el primer hotel de América:	k) ( ) La Posada del Espíritu Santo
12. Frase más famosa en el hotelería:	l) ( ) El City Hotel
13. Establecimiento que ofrece alojamiento a las personas que viajan fuera de su lugar de residencia:	m) ( ) Turista

## 2. Establecimientos de hospedaje

### 2.1 Hotel

Características específicas de un hotel	
<b>Actividades “todo incluido”</b>	Pagar un precio por todo es de beneficio para las familias, podemos encontrar incluidas diversas clases y actividades.
<b>Actividades y espacios de esparcimiento</b>	Es un gran beneficio que brinden actividades en las que se pueda participar tanto física como mentalmente.
<b>Como en casa</b>	Es muy agradable hacer sentir a las familias como en casa, con el espacio necesario y las comodidades.
<b>Detalles extras con valor agregado</b>	Brindar detalles adicionales mejora siempre un viaje, entre ellos podemos encontrar el <i>check in</i> más temprano, el <i>check out</i> más tarde y el servicio de guardería.
<b>Diseño y creatividad</b>	Su arquitectura y su decoración interior son fundamentales, representando un símbolo de distinción. Debe estar bien diseñado y ser práctico para los huéspedes. Acogedor.
<b>Entretenimiento para toda la familia</b>	Es importante cubrir las necesidades de entretenimiento de toda la familia, mediante iniciativas que engloben los gustos y preferencias de todos.
<b>Limpieza extrema</b>	Súper limpias todas las instalaciones.
<b>Personal servicial y amable</b>	Es importante considerar que no es el establecimiento, ni el servicio los que hacen la diferencia entre un hotel y otro; son sus empleados quienes brindan un servicio de calidad.
<b>Piscinas y parques acuáticos</b>	El contar con piscinas cubiertas o al aire libre permite una opción para un buen entretenimiento.
<b>Planes de comida “todo incluido”</b>	Pagar un precio por todos los alimentos, así como poder disfrutar de comida y bebida sin tener que pagar al término de cada alimento.
<b>Precio</b>	Debe ser justo y de acuerdo con los servicios prestados.
<b>Seguridad</b>	El hotel tiene que ser un lugar seguro en el que todos puedan disfrutar sin un riesgo constante.
<b>Tamaño</b>	Puede ser pequeño, mediano o grande. El número de habitaciones es un factor importante.
<b>Ubicación</b>	El que esté bien ubicado, es uno de los principales criterios de selección para los viajeros en el momento de elegir un hotel.

Clasificación de los Establecimientos de Hospedaje.

<https://prezi.com/yejqmmsm4ig/clasificacion-de-los-establecimientos-de-hospedaje/>



La actividad turística y las empresas de hospedaje

<https://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/10250/1/Vazquez%20Hernandez%20Maria%20isabel.pdf>

## Actividad de aprendizaje 2. Características de un hotel

**Instrucciones:** Selecciona verdadero o falso según corresponda en cada planteamiento.

**1. El hotel tiene como función, ofrecer servicio de hospedaje a los turistas.**

( ) verdadero ( ) falso

**2. Son elementos importantes que caracterizan a los hoteles: ubicación, tamaño, precio, etc.**

( ) verdadero ( ) falso

**3. Actividades “todo incluido” se refiere a que el hotel debe ser justo y coherente con los servicios prestados.**

( ) verdadero ( ) falso

**4. “Como en casa” se refiere a que el huésped indicará que la habitación sea similar a su casa.**

( ) verdadero ( ) falso

**5. El tamaño del hotel, se define con base al total de metros cuadrados que tiene construidos.**

( ) verdadero ( ) falso

A continuación, podrás identificar la configuración que tiene el hotel modelo con el que vamos a estar trabajando durante los siguientes semestres:

### Configuración física del hotel modelo

El hotel modelo presenta las siguientes características generales:

Ubicación:	Ciudad
Categoría:	**** cuatro estrellas
Número de habitaciones:	22 Twin (TW) 17 King Size (KS) 6 Junior Suite (JrS) 3 Master Suite (MtS) 1 Suite Presidencial (SP)

Servicios:	Restaurante Bar Discotheque Salones para banquetes Piscinas (exterior e interior) Canchas de tenis Baños de vapor y sauna Salón de juegos Área comercial
------------	--

Distribución de los Servicios:

**Sótano**

Estacionamiento  
Almacén general  
Lavandería

**Planta Baja**

Lobby  
Recepción  
Caja de recepción  
Reservaciones  
Discotheque  
Área comercial

**Primer Piso**

Área de oficinas  
Gerencia general  
Contabilidad  
Ventas  
Depto. de teléfonos  
Ama de llaves

**Segundo Piso**

Salones de banquetes  
Restaurante  
Bar  
Área de cocinas  
Gerencia de alimentos y bebidas

**Tercer Piso**

Baños de vapor y sauna  
Piscinas interior y exterior  
Canchas de tenis  
Salón de juegos

**Cuarto Piso**

Habitaciones de la 401 a la 418

**Quinto Piso**

Habitaciones de la 501 a la 518

**Sexto Piso**

Habitaciones de la 601 a la 616

**Séptimo Piso**

Suite presidencial

Independientemente de cada una de las características que nos ofrecen los hoteles, existe una clasificación hotelera, la cual nos brinda como usuarios, información respecto a la categoría que ostenta cada hotel, y de acuerdo a esa categoría, nos permite identificar la variedad de servicios que nos ofrecen.

### 3. Categorías de hoteles

#### 3.1 Otorgadas por SECTUR (estrellas)

El Sistema de Clasificación Hotelera es un procedimiento de autoevaluación regulado por la Secretaría de Turismo, que permite a los establecimientos de hospedaje conocer la situación de sus instalaciones y servicios ofrecidos. El reconocimiento se da a través de una categoría representada por estrellas.

Entonces, los hoteles están clasificados en una serie de categorías de acuerdo con los servicios, posicionamientos y comodidades que prestan al huésped; se les asigna una categoría tomando en cuenta la cantidad y calidad de los servicios que ofrecen, así como su ubicación, entre otros aspectos.

Gran Turismo. Son establecimientos que conjugan la mejor arquitectura con los mejores servicios. Su exterior es de extraordinario lujo, el mobiliario único y elegante, cuenta con los mejores servicios para los turistas más exigentes, adelantos tecnológicos, lujo y confort.

Cinco estrellas. Deben encontrarse en edificios que destaquen por sus condiciones de lujo y confort; las instalaciones generales del establecimiento, así como las particulares de las habitaciones, serán de óptima calidad y reunirán los adelantos más modernos de la técnica hotelera.

Cuatro estrellas. Deberán estar ubicados en edificios construidos con materiales de primera calidad que ofrezcan condiciones de alto confort y distinción; las instalaciones generales y de las habitaciones serán de excelente calidad.

Tres estrellas. Se instalarán en edificios que, sin ser lujosos, ofrezcan buenas condiciones de confort y sus instalaciones serán de primera calidad.

Dos estrellas. Ofrecerán a sus clientes, tanto por sus locales e instalaciones como por su mobiliario y equipo, las condiciones necesarias de calidad y confort.

Una estrella. Dispondrán de locales, mobiliario y equipos sencillos pero cuidados, ofreciendo un mínimo de comodidad.



Qué hacer en un hotel de 5 estrellas

[https://www.youtube.com/watch?list=RDCMUCazntD8oIISKMTXmEWPH1dA&v=IYyePvliMs&feature=emb\\_rel\\_end](https://www.youtube.com/watch?list=RDCMUCazntD8oIISKMTXmEWPH1dA&v=IYyePvliMs&feature=emb_rel_end)

Hotel NH Collection Ciudad de México Reforma

<https://www.youtube.com/watch?v=qt9OAp56GE0>

Hotel City Express EBC Reforma en Ciudad de México

<https://www.youtube.com/watch?v=-9ml3ty3-rU>

### Actividad de aprendizaje 3. Categorías de hoteles

**Instrucciones:** Lee con atención las siguientes características, después registra en el cuadro de abajo, cada una en la categoría que corresponda.

- *Conjugan la mejor arquitectura con los mejores servicios.*
- *Las instalaciones generales del establecimiento, así como las particulares de las habitaciones, serán de óptima calidad.*
- *Su exterior es de extraordinario lujo.*
- *Reunirán los adelantos más modernos de la técnica hotelera.*
- *Ofrecerán, tanto por sus locales e instalaciones como por su mobiliario y equipo, las condiciones necesarias de calidad y confort.*
- *Cuenta con los mejores servicios para los turistas más exigentes, adelantos tecnológicos, lujo y confort.*
- *Encontrarse en edificios que destaquen por sus condiciones de lujo y confort.*
- *Se instalarán en edificios que, sin ser lujosos, ofrezcan buenas condiciones de confort.*
- *El mobiliario único y elegante*
- *Ubicados en edificios construidos con materiales de primera calidad que ofrezcan condiciones de alto confort y distinción*
- *Sus instalaciones serán de primera calidad.*

- *Dispondrán de locales, mobiliario y equipos sencillos pero cuidados, ofreciendo un mínimo de comodidad.*
- *Las instalaciones generales y de las habitaciones serán de excelente calidad.*

a) Una estrella	•
b) Dos estrellas	•
c) Tres estrellas	• •
d) Cuatro estrellas	• •
e) Cinco estrellas	• • •
f) Gran Turismo	• • • •

En toda empresa existen graficas de organización y se presenta de acuerdo con las características de la misma, en cada organigrama de un hotel podemos ver de manera visual la estructura organizacional que tiene independientemente de que sea pequeño, mediano o grande y nos muestra las relaciones que se dan entre cada uno de los departamentos.

#### 4. Organización hotelera

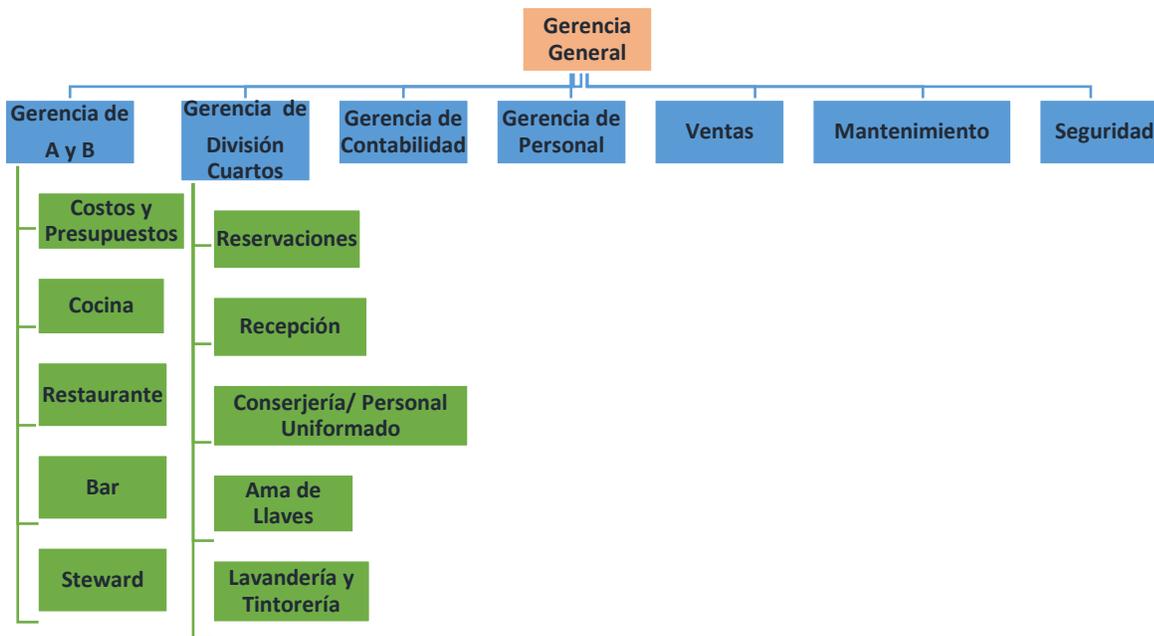
##### 4.1 Objetivo

El objetivo de la estructura organizativa de un hotel es un plan integral del propietario para definir las actividades y responsabilidades de cada uno de los departamentos. Esta estructura pone orden en todos los aspectos de operación del mismo, a través de sus manuales de política y procedimientos.

Las operaciones de un establecimiento de hospedaje, como lo muestra el siguiente organigrama, están bajo la organización de cuatro áreas principales: Alimentos y Bebidas, División Cuartos, Contabilidad y Personal.

La Gerencia de Alimentos y Bebidas, así como la Gerencia de División Cuartos, son las áreas que brindan atención a huéspedes y comensales.

#### 4.2 Organigrama de hoteles



Organigrama de un Hotel y sus Funciones.  
<https://www.lifeder.com/organigrama-hotel/>

#### Actividad de aprendizaje 4. Organización hotelera

**Instrucciones:** Realiza una búsqueda documental con relación al organigrama general de un hotel de cuatro estrellas. Posteriormente, registra lo siguiente:

- a) Nombre del hotel:
- b) Categoría:
- c) Datos generales:

Organigrama general (debes pegar el organigrama general del hotel seleccionado) y resaltar con color rojo los departamentos de **reservaciones y recepción**.

## 5. Terminología hotelera

Contar con un glosario, nos permite realizar la lectura y comprensión de diversos documentos o lecturas relacionadas con el turismo y el sector hotelero. Se recomienda que te familiarices con los conceptos y los comprendas para poder utilizarlos correctamente, ya sea de manera verbal o escrita.

### • Términos básicos hoteleros

- ✓ **Allotment.** Término utilizado frecuentemente para designar el cupo que tiene un tour operador con un hotel.
- ✓ **Check in.** Concepto que se refiere a los procesos de llegada en un hotel o medio de transporte, también conocido como facturación en este último caso.
- ✓ **Check out.** Proceso de salida de un establecimiento hotelero con la correspondiente liquidación de la cuenta de gastos.
- ✓ **Control de habitación.** Control especial para cada una de las habitaciones que lleva el número correspondiente a cada una de ellas. Su fin es proporcionar un índice visible del estado exacto de cada habitación en todo momento.
- ✓ **Cuenta del cliente.** Registro pormenorizado de las cuentas y los créditos del huésped, que se mantiene en el registro hasta que éste se marcha del establecimiento. También se le conoce como folio del cliente.
- ✓ **Depósito de Reserva.** Pago adelantado que se requiere para obtener la confirmación de la reserva de habitación.
- ✓ **Fuera de Servicio.** Habitación que está temporalmente inhabilitada y que por lo tanto no puede alquilarse.
- ✓ **Huésped.** Persona que se aloja en un hotel.
- ✓ **No show.** Término empleado para definir la no presentación de un cliente a un servicio previamente contratado, y que generalmente implica la pérdida del mismo. También puede aplicarse a aquellos que no utilizan el servicio por no estar en posesión de los documentos requeridos.
- ✓ **PAX.** Abreviación empleada para pasajeros, personas o huéspedes.
- ✓ **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 las mismas (libre, ocupada, bloqueada, etc.).
- ✓ **Rooming List.** Listado nominativo de las habitaciones de una empresa de alojamiento.
- ✓ **VIP.** Very Important Person; huésped con atención especializada por cargo o importancia.



Glosario de Términos Turísticos.

- ✓ <http://datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx>
- ✓ <https://sites.google.com/site/cetis38hoteleria/inicio/operacin-divisin-cuartos/glosario-de-terminos-turisticos>

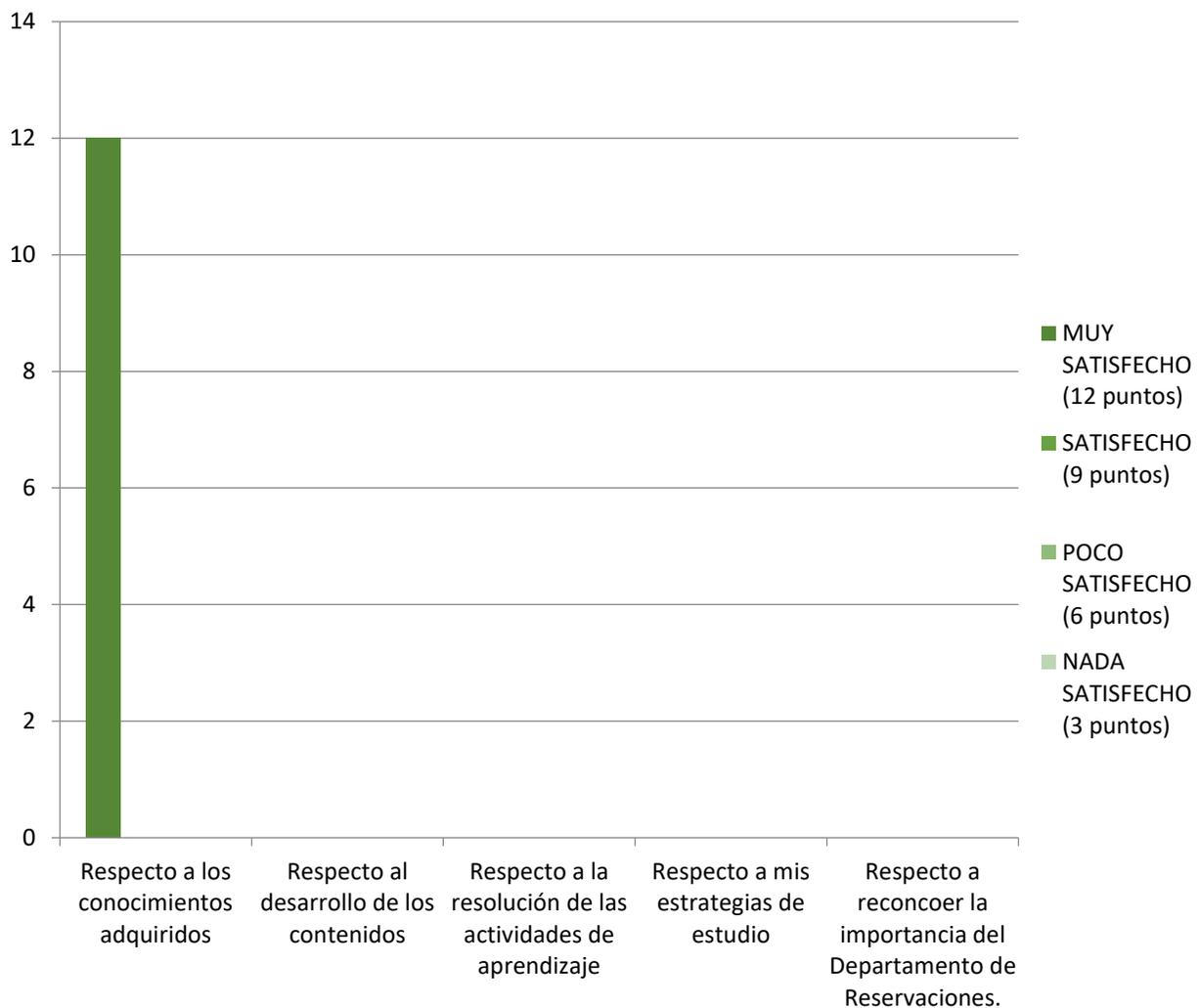
## Actividad de aprendizaje 5. Terminología

**Instrucciones:** Relaciona ambas columnas, indicando a qué hace referencia cada uno de los términos hoteleros.

- |                            |   |
|----------------------------|---|
| 1. Rack de habitaciones    | a) Abreviación empleada para pasajeros, personas o huéspedes.   |
| 2. Huésped                 | b) Concepto que se refiere a los procesos de llegada en un hotel o medio de transporte, también conocido como facturación en este último caso.  |
| 3. Pax                     | c) Persona que se aloja en un hotel   |
| 4. Depósito de reservación | d) Habitación que está temporalmente inhabilitada y que por lo tanto no puede alquilarse.   |
| 5. Check in                | e) Pago adelantado que se requiere para obtener la confirmación de la reserva de habitación.  |
| 6. No show                 | f) Panel o casillero en el que están representadas todas las habitaciones del hotel y que sirve para controlar permanentemente el estado de las mismas (libre, ocupada, bloqueada, etc.).   |
| 7. Fuera de servicio       | g) Registro pormenorizado de las cuentas y los créditos del huésped, que se mantiene en el registro hasta que éste se marcha del establecimiento. También se le conoce como folio del cliente.  |
| 8. Cuenta del cliente      | h) Proceso de salida de un establecimiento hotelero con la correspondiente liquidación de la cuenta de gastos.  |
| 9. Chek out                | i) Término utilizado frecuentemente para designar el cupo que tiene un tour operador con un hotel.  |
| 10. Control de habitación  | j) Término empleado para definir la no presentación de un cliente a un servicio previamente contratado y que generalmente implica la pérdida del mismo. También puede aplicarse a aquellos que no utilizan el servicio por no estar en posesión de los documentos requeridos. |
| 11. Allotment              | k) Control especial para cada una de las habitaciones que lleva el número correspondiente a cada una de ellas. Su fin es proporcionar un índice visible del estado exacto de cada habitación en todo momento.   |

El objetivo de esta actividad es que valores tu desempeño aptitudinal y actitudinal a lo largo del desarrollo del corte.

**Instrucciones:** Con base en tu experiencia, registra el grado de satisfacción en relación a cada uno de los criterios expresados; utilizando una barra de color diferente para cada criterio. Observa el ejemplo dado.



### Libros

- Foster, D.L. (1994). Introducción a la Industria de la Hospitalidad. Editorial Mc Graw-Hill.
- México. Secretaría de Turismo. (1989). Manual del presupuesto de recepcionista. Editorial LIMUSA.
- Ramírez Blanco, M. (1992). Teoría General del Turismo. Editorial Diana.
- Sánchez Maza, M.A. (2012). Conserjería-Recepción Manual. Editorial LIMUSA.

### Documentos que puedes consultar en las bibliotecas de los siguientes planteles del Colegio de Bachilleres: 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 10

Colegio de Bachilleres. (1996). Tecnología del Hospedaje II. Fascículo Departamento de Recepción. México.

### Documento electrónico

Entorno Turístico Staff. (15 de abril de 2021). ¿Qué es el turismo?  
<https://www.entornoturistico.com/que-es-el-turismo/>

### Páginas web

- Organización Mundial del Trabajo. (s.f.) Glosario de términos de turismo. Organización de las Naciones Unidas. Recuperado el 5 de mayo de 2022 de <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- Secretaría de Turismo. (s.f.) Glosario. Gobierno de México. Recuperado el 5 de mayo de 2022 de <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx>

**CORTE**

**2**

## Departamento de reservaciones

### Aprendizajes esperados:

#### Contenidos específicos

- 1. Organización Departamental**
  - 1.1 Objetivo
  - 1.2 Organigrama
- 2. Funciones del personal**
  - 2.1 Características
  - 2.2 Funciones
  - 2.3 Relaciones interdepartamentales
- 3. Procedimientos de trabajo**
  - 3.1 Identificación de tipos de habitaciones y planes de alojamiento
  - 3.2 Realización de cotizaciones
  - 3.3 Realización de reservaciones
  - 3.4 Bloqueo de habitaciones
  - 3.5 Realización de depósitos, cambios, cancelaciones y reembolsos

#### Aprendizajes esperados

- 1.** Explica el objetivo de los organigramas y la importancia de los niveles jerárquicos del Departamento de Reservaciones, para identificar cómo se organiza el departamento.
- 2.** Explica las características y funciones del Departamento de Reservaciones, para identificar las relaciones entre el personal del departamento.
- 3.** Realiza los procesos de trabajo del Departamento de Reservaciones, con la finalidad de brindar un servicio de calidad.

Al final del corte el estudiante será competente para realizar los procesos de trabajo del Departamento de Reservas, con la finalidad de brindar un servicio de calidad.

## RECOMENDACIÓN

Te sugerimos, revises los aprendizajes esperados antes de iniciar con el estudio del corte, realiza las anotaciones que sean necesarias.



Los conocimientos que debes poseer para abordar este corte son:

- Turista
- Turismo
- Hotel
- Categorías de hoteles
- Terminología

Identifica lo que debes saber para que la comprensión de los contenidos sea más fácil, si descubres que has olvidado algo ¡repásalo!



**Instrucciones:** Utilizando tus conocimientos previos, así como experiencias personales, subraya la respuesta que consideres correcta para cada planteamiento.

1. Puesto de trabajo cuyo propósito es registrar la reserva del huésped.  
a) reservacionista                      b) recepcionista                      c) botones
  
2. Supervisa al departamento y realiza el llenado de reportes departamentales.  
a) jefe de recepción                      b) jefe de reservaciones                      c) gerente división cuartos
  
3. Es una característica del reservacionista.  
a) discreto                      b) impaciente                      c) introvertido
  
4. Es una herramienta de trabajo del reservacionista.  
a) equipajes                      b) folleto                      c) papeleta de reservaciones
  
5. Es un proceso de trabajo del reservacionista.  
a) cambio de habitaciones                      b) registrar cancelaciones                      c) realizar check in

**Departamento de reservaciones:** Dentro de las actividades primordiales de las empresas hoteleras, está la de ser la mejor opción para el huésped y por ello se busca cubrir una serie de características que sean atractivas para las personas. Considerando lo anterior, es de suma importancia agregar a los aspectos físicos del inmueble la calidad humana en la atención que se brinda.

## 1. Organización departamental

El Departamento de Reservaciones, es el punto de venta de habitaciones en los hoteles. En la actualidad, los medios tecnológicos han sustituido en gran medida el trabajo de un reservacionista; sin embargo, aún existen hoteles que tienen personal que continúa brindando la atención de manera directa.

### 1.1 Objetivo

Llevar el control de las habitaciones que se van vendiendo en el hotel.  
Recibir todas las solicitudes de reservaciones, cambios y cancelaciones de habitaciones.  
Elaborar los gráficos de ocupación.  
Elaborar el pronóstico de ocupación.  
Informar a Recepción de la llegada de VIPS.

### 1.2 Organigrama





## 2. Funciones del personal

Existen ciertas características necesarias en el personal que brinda la atención en el Departamento de Reservas, entre ellas, podemos encontrar muchas relacionadas con los conocimientos, pero es importante mencionar que la calidez en el personal que brinda atención es primordial. Dependiendo del puesto en que se trabaje, se tendrá un grado de responsabilidad y es necesario identificar qué departamentos están vinculados con el objetivo de brindar un mejor servicio.

### 2.1 Características

Las características del personal de este departamento en términos generales son: físicas, morales y académicas:

- ✓ Tener una edad entre 18 y 35 años.
- ✓ Experiencia mínima de 2 años.
- ✓ Manejo del idioma inglés en un 80 % como mínimo.
- ✓ Conocimientos de informática y mercadotecnia.
- ✓ Técnico o licenciatura en turismo, preferentemente.
- ✓ Facilidad de palabra.
- ✓ Buena dicción.
- ✓ Excelente presentación.
- ✓ Honestidad y puntualidad

### 2.2 Funciones

#### a) Gerente de Reservas

- ✓ Mantenerse informado y al día sobre las políticas de ventas fijadas por la dirección.
- ✓ Lograr que el porcentaje de reservas garantizadas sea del 80%.
- ✓ Controla, supervisa, selecciona y capacita al personal del departamento y responsable del control de reservas.
- ✓ Controla las reservas para evitar sobreventas.
- ✓ Elabora los pronósticos de ocupación.
- ✓ Controla los allotments.
- ✓ Atiende reservas de huéspedes importantes.
- ✓ Supervisar la correcta aplicación de depósitos.
- ✓ Agilizar las solicitudes de reembolsos.
- ✓ Colabora con el jefe de recepción en la entrada de grupos.

#### b) Reservacionista

- ✓ Proporciona información a clientes en forma personal o por otros medios.
- ✓ Realiza labor de ventas de habitaciones y servicios.
- ✓ Recibe solicitudes de reservas.
- ✓ Procesa las reservas, cambio, cancelación y no shows.
- ✓ Procesa las solicitudes especiales de las reservas.
- ✓ Mantiene actualizada la información de Agencias de Viajes y empresas.

## Actividad de aprendizaje 2. Funciones del personal

Instrucciones: Selecciona la respuesta correcta para cada planteamiento.

**1. El personal de este departamento tiene como característica:**

- a) habilidad contable                      b) facilidad de palabra                      c) creatividad

**2. Es una función del gerente de reservaciones:**

- a) control del allotment                      b) tomar reservas                      c) registro de cancelaciones

**3. Es una función del reservacionista:**

- a) organizar horarios de trabajo                      b) supervisar personal                      c) registrar reservas

**4. No es característica del personal de este departamento:**

- a) puntualidad                      b) honestidad                      c) habilidad matemática

**5. El personal de este departamento tiene como primordial característica:**

- a) calidez                      b) tolerancia                      c) perseverancia

**6. Lograr los porcentajes de reservaciones, es función de:**

- a) gerente de reservaciones                      b) reservacionista                      c) gerente división cuartos

**7. Realizar labor de venta de habitaciones, es función de:**

- a) gerente de reservaciones                      b) reservacionista                      c) gerente división cuartos

## 2.3 Relaciones interdepartamentales

**Ama de Llaves.** Cuando está por llegar un huésped muy importante o que han solicitado un servicio especial, reservaciones debe informar a la ama de llaves para que en la habitación que corresponda se tenga lo que el huésped haya solicitado o el hotel quiera brindarle.

**Contabilidad.** Cuando se envían depósitos para garantizar estadías, reservaciones lo recibe y lo entrega a contabilidad quién lo registrará y lo guardará hasta la llegada del huésped, en caso de cancelación, contabilidad realizará el reembolso correspondiente aplicando las políticas de cancelación.

**Gerencia de Alimentos y Bebidas.** Dará aviso a esta gerencia de la ocupación futura del hotel y de la llegada de grupos, para que los departamentos de esta gerencia preparen con anticipación lo que requieran los huéspedes en cuanto a alimentos y bebidas se refiere.

**Gerente División Cuartos.** Debe cumplir las órdenes recibidas con prontitud y esmero, así como respetar las normas y políticas establecidas por esta gerencia; del mismo modo mantener una comunicación constante.

**Personal Uniformado.** Reservaciones deberá informarle a este departamento de la llegada de grupos y de clientes importantes, para estar atentos a su arribo y poder brindar un oportuno y excelente servicio.

**Recepción y Caja de Recepción.** Cuando se reciba una reservación fuera del horario de oficina de reservaciones, el departamento de recepción será quién la tomé, por lo que reservaciones informará de las fechas cerradas. Todas las mañanas debe de entregar a recepción la hoja de reservaciones del día.

**Recursos Humanos.** Cuando se aproximan temporadas altas, reservaciones informará a este departamento de los requerimientos de personal eventual. Solicitará en caso de ser necesario, capacitación y adiestramiento para su personal. Reservaciones enviará el reporte de vacaciones y días de descanso de su personal.

**Ventas.** Proporciona reservaciones y el pronóstico de eventos que vendió, para que se hagan los bloqueos necesarios y tener siempre actualizado el control de las reservaciones.



Departamento de Reservaciones en Hoteles.

<https://es.slideshare.net/luismukuldominguez/reservaciones-diapositivas>

Definición y Funciones del Departamento de Reservaciones.

<https://sites.google.com/site/cetis38hoteleria/inicio/operacin-divisin-cuartos/definicion-y-funciones-de-reservaciones>

Departamento de Reservaciones.

<https://sites.google.com/site/cetis38hoteleria/inicio/operacin-divisin-cuartos/capitulo-3-del-texto-reservaciones-de-sixto-baez#TOC-3.8-LIEGADA-DE-UNA-RESERVACI-N>

### Actividad de aprendizaje 3. Relaciones Interdepartamentales

Instrucciones: Relaciona los siguientes enunciados con la letra que indique la respuesta correcta.

- |   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| a) Cuando se envían depósitos para garantizar estadías, reservaciones lo recibe y lo entrega a este departamento, quién lo registrará.  | A. ( ) Concierge                     |
| b) Se informa a este departamento de la llegada de grupos y de clientes importantes, para estar atentos a su arribo y poder brindar un oportuno y excelente servicio.   | B. ( ) Recepción y Caja de Recepción |
| c) Se informa a este departamento cuando está por llegar un huésped muy importante, o que se haya solicitado un servicio especial.  | C. ( ) Contabilidad                  |
| 4. Cuando está próxima una “temporada alta” de turismo, se informa a este departamento para contratar personal eventual. Solicitará en caso de ser necesario capacitación y adiestramiento para su personal.                                  | D. ( ) Recursos Humanos              |
| 5. Cuando se reciba una reservación fuera del horario de oficina de reservaciones, este será quién la tomé, por lo que reservaciones informará de las fechas cerradas. Todas las mañanas debe de entregarle la hoja de reservaciones del día. | E. ( ) Personal Uniformado           |

### 3. Procedimientos de trabajo

Para llevar a cabo una reservación en el hotel, existen diversos procesos de trabajo a seguir, los cuales permiten garantizar por un lado la satisfacción de nuestro posible huésped y por otro lado la venta de habitaciones de manera correcta. Es necesario identificar las características que ofrecen cada una de las habitaciones y los planes de alojamiento con los que se cuenta para así poder ofrecerle a nuestro posible huésped diferentes opciones de hospedaje al momento de realizar la venta.

#### 3.1 Identificación de tipos de habitación y planes de alojamiento

##### 1. Tipos de Habitación

- ✓ **Habitación Estándar.** Cuenta con dos camas matrimoniales, (ocupación sencilla, doble, triple o hasta cuádruple).
- ✓ **Habitación Junior Suite.** Cuenta con cama King Size y una pequeña estancia, en algunos hoteles tiene tina en el baño y hasta servicio de jacuzzi.
- ✓ **Habitación King Size.** Cuenta con una cama del mismo nombre (ocupación sencilla o doble).

- ✓ **Habitación Master Suite.** Es bastante amplia cuenta con dos cuartos dentro del mismo espacio, una recámara principal con cama King Size, y baño con jacuzzi, y en la otra, dos camas matrimoniales con baño sencillo, tiene una cocineta (ocupación para cuatro o seis personas).
- ✓ **Habitación Twin.** Cuenta con dos camas gemelas.
- ✓ **Suite Presidencial.** Es la habitación más grande de un hotel, cuenta con varias recámaras, sala comedor, cocina, estudio, sala de juntas, totalmente alfombrada y amueblada, es la única habitación que por lo regular no se renta por noche, sino por semanas.

## 2. Planes de Alojamiento

- ✓ **All Inclusive (ALL).** Este plan incluye todo: transporte, alojamiento, los tres alimentos, barra libre nacional, snack bar y propinas.
- ✓ **Plan Americano (AP, PA).** Incluye alojamiento y los tres alimentos desayuno, comida y cena, también es conocido como pensión completa.
- ✓ **Plan Americano Modificado (MAP, PAM).** Este incluye alojamiento, desayuno, comida o cena y recibe también el nombre de media pensión.
- ✓ **Plan Continental (CP, PC).** Incluye alojamiento y un desayuno ligero o también llamado continental (café o té, pan, mermelada o mantequilla).
- ✓ **Plan Europeo (EP, PE).** Solo incluye el alojamiento.

Cuando existe de por medio, el interés de algún cliente o grupo por hospedarse en el hotel, se solicita al Departamento de Reservas que realice una estimación del precio a pagar por su estancia en el mismo. Para ello, es necesario identificar los tipos y precios de las habitaciones.

### 3.2 Realización de Cotizaciones

Es la estimación del costo a pagar por parte del cliente por los servicios que éste solicita al hotel, se realiza de acuerdo con sus necesidades y requerimientos, en donde se combinan los servicios de alojamiento, alimentación, transporte, propinas, etc., considerando como base principal el tiempo que estará hospedado, así como la cantidad y tipo de habitaciones solicitadas.

Las siguientes cantidades, corresponden a las **Tarifas** que estaremos trabajando en el hotel modelo, con ellas realizarás las operaciones necesarias para determinar la cantidad que se debe pagar para la reservación de habitaciones.

<b>KS /TW sencilla</b>	<b>\$ 1,200.00</b>
<b>KS / TW doble</b>	<b>\$ 1,500.00</b>
<b>KS / TW triple</b>	<b>\$ 1,700.00</b>
<b>JrS</b>	<b>\$ 2,000.00</b>
<b>MtS</b>	<b>\$ 3,500.00</b>
<b>SP</b>	<b>\$ 7,000.00</b>

**\*NOTA:** Estas Tarifas no incluyen impuestos.

**Para realizar la  
cotización, se  
debe:**

**Considerar el  
(IVA) Impuesto al Valor  
Agregado 16%  
y el  
(ISH) Impuesto sobre  
Hospedaje 3%**

**Cotización Individual  
(Hasta 9 habitaciones)**

Con fecha 31 de octubre Luis García, llega al Departamento de Reservas y solicita una cotización para hospedarse por unos días en el hotel. Los datos que nos proporciona son los siguientes:

Número de personas **1**  
Cantidad de habitaciones **1**  
Tipo de habitación **TW**  
Número de noches **4**

De acuerdo con las tarifas del hotel.

El precio de la habitación es \$ 1,200.00

**(IVA) 16%  
(ISH) 3%**

**Recuerda**

Una vez que se tienen los datos que proporciona nuestro probable huésped, se procede a realizar las operaciones necesarias para determinar el precio a pagar para la reservación de la habitación.

Recuerda que para realizar la cotización debemos:

Considerar el precio de la habitación y multiplicar por el número de noches.

$$\mathbf{\$ 1,200.00 \times 4 \text{ noches} = \$ 4,800.00}$$

A la cantidad obtenida de la multiplicación del precio de la habitación por el número de noches, debemos multiplicarla por 16% para determinar el IVA.

$$\mathbf{\$ 4,800.00 \times 16\% \text{ (IVA)} = \$ 768.00}$$

A la cantidad obtenida de la multiplicación del precio de la habitación por el número de noches, debemos multiplicarla por 3% para determinar el ISH.

$$\mathbf{\$ 4,800.00 \times 03\% \text{ (ISH)} = \$ 144.00}$$

Una vez realizadas las dos operaciones anteriores, debemos de sumar las cantidades obtenidas en IVA y en ISH.

$$\mathbf{\$ 768.00 \text{ (IVA)} + \$ 144.00 \text{ (ISH)} = \$ 912.00}$$

Ya que tenemos determinada la cantidad correspondiente a impuestos, debemos de realizar siguiente operación.

A la cantidad obtenida del precio de la habitación por el número de noches sumar los impuestos.

$$\mathbf{\$ 4,800.00 \text{ (noches)} + \$ 912.00 \text{ (impuestos)} = \$ 5,712.00}$$

**Entonces:**

**La cotización para 1 habitación TW por cuatro noches es de**

$$\mathbf{\$ 5,712.00}$$

### 3.3 Realización de reservaciones

Una vez que la persona decide hospedarse en el hotel, debemos proceder a realizar la reservación, los pasos a seguir son los siguientes:

- Se recibe la solicitud de reservación por cualquiera de los medios. (directamente en el hotel, fax, vía telefónica, correo electrónico).
- En la **Papeleta de Reservaciones** debemos anotar los datos que nos proporcione el cliente.
- Verificar si hay disponibilidad para el tipo de habitación en la fecha que se está solicitando.
- Cuando existe disponibilidad debemos verificar con el cliente nuevamente los datos proporcionados y se elabora entonces la papeleta de reservaciones.
- Es necesario especificar las políticas en relación con los cargos por cancelación.
- Una vez elaborada la reservación, se procede a bloquear en la **Gráfica de Reservaciones** las fechas reservadas.
- Se solicita que realice el depósito y se proporciona la fecha límite para el mismo.
- Se proporciona la clave de confirmación.

Con los siguientes datos, elaboraremos los documentos que son utilizados al ser solicitada una **reservación individual**.

- Papeleta de Reservaciones**
- Gráfica de Reservaciones**
- Acuse de Recibo de Depósito**

CONCEPTOS	DATOS
Nombre	Luis García
Personas	1 adulto
Tipo de cuarto	1 TW
Fecha de Llegada	15 de noviembre de 2020
Noches	4
Hora de Llegada	15:50
Plan	Americano Modificado
Reservó	El mismo "same"
Observaciones	Reservación personal la cual se realiza el día de hoy, queda garantizada en efectivo incluyendo impuestos con un pago del 50% y se le asigna la habitación 405. Acuse de Recibo de Depósito No. 01.  Con crédito T/C Bancomer 4090 5676 2323 9243

## a) Papeleta de Reservas

Los datos que contiene la papeleta son:

- ✓ **Fecha.** Se anota la fecha en que se elabora.
- ✓ **Fecha de llegada.** Se anota el día, mes y año en que llegará el huésped.
- ✓ **Número de noches.** Se marca con un círculo, el número que corresponda a las noches en que se hospedarán los huéspedes.
- ✓ **Cantidad y tipo de habitaciones.** Se anota el número de habitaciones en el tipo de habitaciones solicitadas.
- ✓ **Número de personas.** Se anota el número de personas
- ✓ **Reservación hecha para.** Se anota el nombre del huésped comenzando por apellido o el nombre del grupo.
- ✓ **Tipo de confirmación.** Se marca con una "X", según se haga la reserva, puede ser 6PM (tentativa "sin depósito") y GTD (garantizada "con depósito")
- ✓ **Forma de pago.** Se marca con una "X" según corresponda la forma de pago.
- ✓ **Reservación hecha por.** Se anota el nombre de la persona que está proporcionando los datos, en caso de ser la misma persona que será huésped, se escribe la palabra "same" esto quiere decir "el mismo".
- ✓ **De la agencia de viajes o compañía.** Se anota el nombre de la empresa.
- ✓ **Vía de la reserva.** Se anota la vía por la cual se recibió la reserva.
- ✓ **Hora aproximada de llegada.** Se anota la hora en que va a llegar el huésped.
- ✓ **Observaciones.** Se anota la información de los requerimientos del huésped, todo en relación con la habitación entre los cuales podemos mencionar: plan de alojamiento, cama extra, cuna, cuarto comunicado, vista al exterior o al interior.
- ✓ **Tarifa Confirmada.** Se anota el precio de la habitación por noche sin IVA.
- ✓ **Empleado de Reservas.** Se anota el nombre de la persona que realizó el registro de la reserva.

Este formato se llena en original, se coloca en el expediente que corresponda a la fecha de llegada y se procede a bloquear el espacio en la Gráfica de Reservas.

**Formato:**

**PAPELETA DE RESERVACIONES**

Fecha \_\_\_\_\_

Fecha de llegada: \_\_\_\_\_  
DÍA MES AÑO

No. de noches 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Cantidad y Tipo de Habitaciones	}	_____ KS	No. de Personas	}	_____ Adultos
		_____ TW			_____ Niños
		_____ JrS			
		_____ MtS			
		_____ SP			

Reservación hecha para: \_\_\_\_\_  
(Nombre de cliente o grupo)

Tipo de Confirmación	( ) 6PM	Forma de Pago	( ) Enviará depósito
	( ) GTD		( ) Tarjeta de crédito
			( ) Cupón de agencia
			( ) Carta de compañía

Reservación hecha por: \_\_\_\_\_

de la agencia de viajes o compañía: \_\_\_\_\_

Vía de la reservación: \_\_\_\_\_

Hora aproximada de llegada: \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

Tarifa confirmada \$ \_\_\_\_\_

Empleado de Reservasiones

### Ejemplo de papeleta de reservaciones requisitado:

PAPELETA DE RESERVACIONES										
									Fecha	<u>31 octubre 2020</u>
Fecha de llegada:	<u>15</u>	<u>noviembre</u>	<u>2020</u>							
	DÍA	MES	AÑO							
No. de noches	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	5	6	7	8	9	10
Cantidad y Tipo de Habitaciones	} <u>      </u> KS <u>  1  </u> TW <u>      </u> JrS <u>      </u> MtS <u>      </u> SP			No. de Personas			} <u>  1  </u> Adultos <u>      </u> Niños			
Reservación hecha para:	<u>García Luis</u>									
	(Nombre de cliente o grupo)									
Tipo de Confirmación	(    ) 6PM	( X ) GTD	Forma de Pago	( X ) Enviará depósito	(    ) Tarjeta de crédito	(    ) Cupón de agencia	(    ) Carta de compañía			
Reservación hecha por:	<u>same</u>									
de la agencia de viajes o compañía:	_____									
Vía de la reservación:	<u>personalmente</u>									
Hora aproximada de llegada:	<u>15:50</u>									
Observaciones:	<u>Plan Americano Modificado</u>									
	_____									
Tarifa confirmada \$	<u>1,200.00</u>									
Empleado de Reservaciones										
<b><u>escribir tu nombre</u></b>										



### c) Acuse de Recibo de Depósito

Los datos que contiene el Acuse son:

- ✓ **No.** Se debe anotar el número consecutivo de control.
- ✓ **Fecha.** Se anota la fecha en que se elabora.
- ✓ **Reservación hecha para.** Se anota el nombre de la persona que será nuestro huésped, recuerda que para una persona se inicia con su apellido y luego su nombre, si es un grupo anotar el nombre de la empresa.
- ✓ **Fecha de llegada.** Se anota el día, mes y año de la llegada del huésped.
- ✓ **Fecha de salida.** Se anota el día, mes y año de la salida del huésped.
- ✓ **Cantidad.** Se anota la cantidad que nos entrega el huésped.
- ✓ **Tipo de Moneda.** Se anota el tipo de moneda en el que recibimos dicha cantidad.
- ✓ **Cantidad M.N. (Moneda Nacional).** En caso de no ser moneda nacional se anota la cantidad en pesos.
- ✓ **Tipo de Cambio.** Se anota el tipo de cambio con el cual se realiza la operación.
- ✓ **Depósito, pago completo.** Se marca con una "X" según corresponda, puede ser un depósito o realiza el pago total para su estancia en el hotel.
- ✓ **Efectivo, Tarjeta de Crédito, Cheque.** Se marca con una "X" según corresponda la forma de pago.
- ✓ **Observaciones.** Se anota toda la información correspondiente al pago, si es con Tarjeta de Crédito se pone el nombre del banco y el número de la tarjeta. Se anota también en caso de depósito, la información correspondiente a la cantidad; es decir, el porcentaje del total que se pagó y si éste incluye impuestos.
- ✓ **Recibí Depósito.** Se anota el nombre de la persona que recibió el depósito.



**Tipo de habitación.** Están anotados ya y corresponde a las claves utilizadas para cada tipo de habitación.

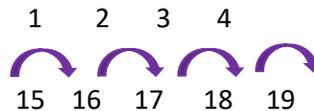
**Número de habitación.** Están anotados ya y corresponden a los números de habitación del hotel modelo.

Forma de llenado:

- ✓ Debemos identificar la fecha de llegada y de salida de cada huésped.

La fecha de llegada nos la proporciona el huésped, para la fecha de salida debemos realizar nosotros el conteo de la siguiente manera:

**Ejercicio ejemplo,** nos indican que Luis García llega el día 15 y solicita 4 noches.



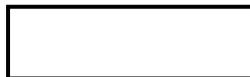
Realizado el conteo de noches, tenemos como fecha de salida el día 19.

- ✓ Debemos considerar si la reservación está realizándose a nombre de una persona o de un grupo.

❖ Cuando se grafica para una persona utilizaremos la siguiente forma:



❖ Cuando se grafica para un grupo utilizaremos la siguiente forma:



**Para graficar** debemos de localizar el tipo y número de habitación o habitaciones asignadas, una vez hecho esto, buscar la fecha de llegada y a la mitad del día poner la primera línea vertical, localizar la fecha de salida y poner la segunda línea vertical.

Si la reservación es para una persona, debemos unir las dos líneas verticales con una línea horizontal y sobre esta línea debemos anotar el apellido y nombre del huésped, de no tener espacio suficiente, poner el apellido y la inicial del nombre.

Si la reservación es para un grupo, debemos unir las dos líneas verticales con dos líneas horizontales, formando un rectángulo y dentro del mismo anotar el nombre del grupo.

**NOTA:** Se ponen las líneas verticales a la mitad de los días, considerando que en un mismo día hay dos huéspedes, uno que ya va de salida y otro que apenas va a entrar.

Únicamente se utiliza una gráfica por mes.

Aquí en el material se muestran más, porque se está especificando el ejemplo para cada uno de los diferentes ejercicios.

GRÁFICA DE RESERVACIONES

MES DE: Noviembre

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31					
KS	402																																				
KS	403																																				
TW	404																																				
TW	405																																				
KS	406																																				
TW	407																																				
TW	408																																				
TW	409																																				
TW	411																																				
TW	412																																				
KS	414																																				
KS	415																																				
TW	416																																				
KS	418																																				
KS	502																																				
KS	503																																				
TW	504																																				
TW	505																																				
KS	506																																				
TW	507																																				
TW	508																																				
TW	509																																				
TW	511																																				
TW	512																																				
KS	514																																				
KS	515																																				
TW	516																																				
KS	518																																				
KS	602																																				
KS	603																																				
TW	604																																				
TW	605																																				
KS	606																																				
TW	607																																				
TW	608																																				
TW	609																																				
KS	612																																				
TW	614																																				
KS	616																																				
JrS	401																																				
JrS	410																																				
JrS	417																																				
JrS	501																																				
JrS	510																																				
JrS	517																																				
MtS	601																																				
MtS	610																																				
MtS	611																																				
SP	701																																				

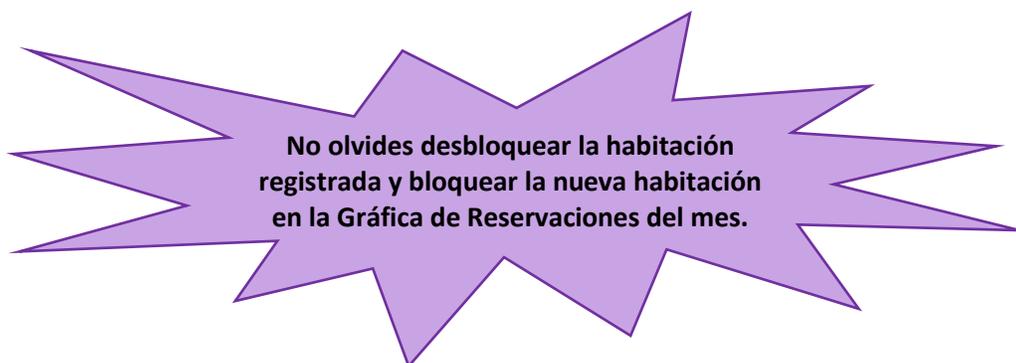
LUIS GARCIA



## Cambio de Reservación

Con los siguientes datos, elaboraremos los formatos que se utilizan cuando se cambia una reservación individual o grupal.

CONCEPTOS	DATOS
Nombre	Luis García
Cambia	Fecha de Llegada
Nueva fecha de Llegada	22 de noviembre de 2020
Noches	4
Cambio hecho por	same
Vía	Teléfono
Fecha	10 de noviembre de 2020
Hora	11:50



Los datos que contiene el formato son:

- ✓ **Nombre del Cliente.** Se anota el nombre del cliente comenzando por su apellido o en su caso, el nombre del grupo.
- ✓ **Cambio de.** Se anota una "X" según corresponda a la información que se brinde para dicho cambio.
- ✓ **Especificaciones.** Se anota la información proporcionada correspondiente al cambio.
- ✓ **Cambio hecho por.** Se anota el nombre de la persona que solicita el cambio, en caso de ser la misma persona se debe poner "same".
- ✓ **Compañía, Dirección y Teléfono.** Se anota la información correspondiente si es el caso.
- ✓ **Vía.** Se anota la vía que fue utilizada.
- ✓ **Fecha y Hora.** Se anota la fecha y la hora en que fue solicitado dicho cambio.
- ✓ **Empleado.** Se anota el nombre de la persona que realiza el registro del cambio.

### CAMBIO DE RESERVACIÓN

Nombre del Cliente: \_\_\_\_\_

Cambio de: Fecha de llegada ( ) Fecha de salida ( )  
No. de habitaciones ( ) Tipo de habitaciones ( )  
No. de personas ( )

Especificaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Cambio hecho por: \_\_\_\_\_

Compañía: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_

Vía: Personal ( ) Carta ( ) Telegrama ( ) e-mail ( ) Teléfono ( )

Fecha	Hora	Empleado

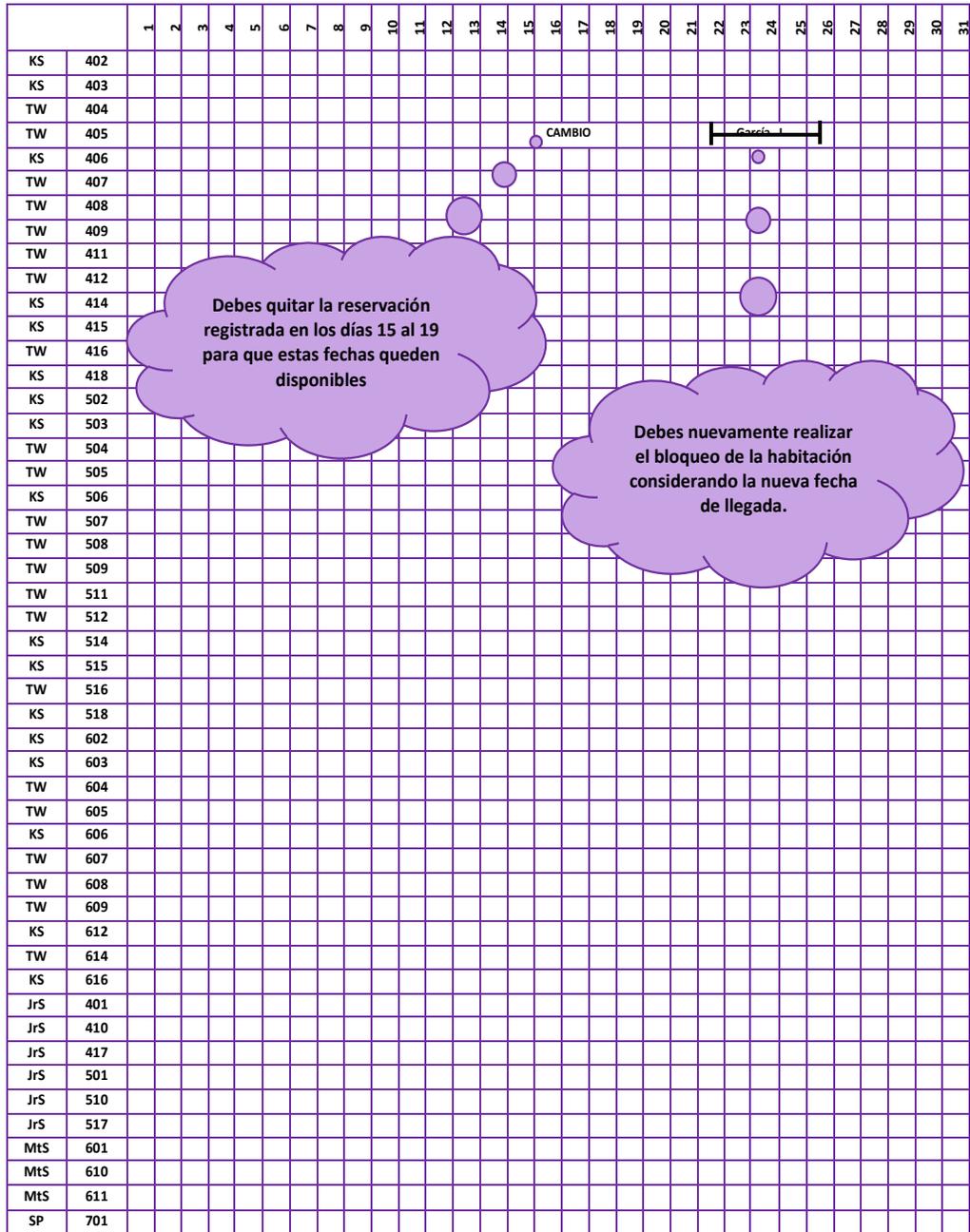
Una vez que ingresa un Cambio de Reservación debemos tomar en consideración lo siguiente:

- ✓ Se presentan solicitudes de cambios en las reservaciones en relación con la fecha de llegada, fecha de salida, número de habitaciones, número de personas o tipo de habitaciones.
- ✓ Se recibe la solicitud de cambio por cualquiera de los medios o vías disponibles.
- ✓ Se localiza la papeleta de la reservación.
- ✓ Se verifica la disponibilidad de habitaciones para la nueva fecha solicitada en el cambio y en caso de proceder, se desbloquea la habitación registrada.
- ✓ Se reserva y bloquea la nueva habitación.



GRÁFICA DE RESERVACIONES

MES DE   Noviembre  



### Cancelación de reservación

#### ✓ Reembolso de Depósito

Con los siguientes datos, elaboraremos los formatos que se utilizan cuando se cancela una reservación incluyendo el reembolso correspondiente.

CONCEPTOS	DATOS
Fecha de cancelación	10 de noviembre de 2020
Hora	11:50
Nombre	Luis García
Fecha de Llegada	15 de noviembre de 2020
Fecha de Salida	19 de noviembre de 2020
Noches	4
Cancelación hecha por	"same"
Vía	Teléfono
Observaciones	La Reservación quedó garantizada en efectivo incluyendo impuestos con un pago del 50%, se le debe devolver toda la cantidad si es que está dentro de los límites establecidos por la empresa. Se debe aplicar lo establecido en las políticas de cada hotel.  Gerente de Reservaciones: Ricardo Fuentes.

**No olvides desbloquear la habitación registrada en la Gráfica de Reservaciones del mes.**

### CANCELACIÓN DE LA RESERVACIÓN

Fecha: \_\_\_\_\_

Hora: \_\_\_\_\_

Nombre del Cliente: \_\_\_\_\_

Fecha de llegada: \_\_\_\_\_ Fecha de salida: \_\_\_\_\_

Cancelación hecha por:

\_\_\_\_\_

De la Agencia de Viajes o Compañía: \_\_\_\_\_

Vía de la Cancelación: \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Empleado de Reservasiones

Una vez que ingresa una Cancelación de Reservación, debemos tomar en consideración lo siguiente:

- Se recibe la solicitud de cancelación por cualquiera de los medios o vías disponibles.
- Se localiza la papeleta de reservación.
- Se llena la cancelación.
- Se verifica si procede algún cargo por la cancelación.

- Se proporciona al cliente la clave de cancelación.
- Se engrapa la cancelación a la papeleta de reservación.
- Se desbloquea la habitación cancelada.
- Se archiva para cualquier aclaración.
- Si procede, se solicita el reembolso correspondiente.

### **Cancelación de Reservación**

Los datos que contiene el formato son:

- ✓ **Fecha y hora.** Se anota la fecha y la hora en la que es solicitada la cancelación.
- ✓ **Nombre del Cliente.** Se anota el nombre del cliente comenzando por apellido o en su caso, el nombre del grupo.
- ✓ **Fecha de llegada y fecha de salida.** Se anota la fecha registrada para la entrada y salida del huésped.
- ✓ **Cancelación hecha por.** Se anota el nombre de la persona que solicita la cancelación; en caso de ser la misma persona se debe poner "same".
- ✓ **De la Agencia de Viajes o Compañía.** Se anota la información correspondiente si es el caso.
- ✓ **Vía de la Cancelación.** Se anota la vía que fue utilizada.
- ✓ **Observaciones.** Se anota lo correspondiente a la cancelación, y en caso de proceder un reembolso se anota el porcentaje.
- ✓ **Empleado de Reservaciones.** Se anota el nombre de la persona que recibe la cancelación.

**Revisar el ejemplo requisitado:**

### CANCELACIÓN DE LA RESERVACIÓN

Fecha: 10 noviembre 2020

Hora: 11:50

Nombre del Cliente: García Luis

Fecha de llegada: 15 noviembre 2020 Fecha de salida: 19 noviembre 2020

Cancelación hecha por: same

De la Agencia de Viajes o Compañía: \_\_\_\_\_

Vía de la Cancelación: Teléfono

Observaciones: Reembolsar al 100%

**escribir tu nombre**

Empleado de Reservasiones

### Reembolso de depósito

Una vez que ingresa una Cancelación de Reservación, verificar si debemos realizar un Reembolso de Depósito; para ello, debemos tomar en consideración lo siguiente:

- Contraloría recibe la solicitud de reembolso del importe (parcial o total) del depósito enviado para garantizar la reservación.
- El porcentaje de la devolución dependerá de si la cancelación se efectúa dentro de los límites establecidos.
- Se llena el formato de Reembolso de Depósito.
- Se engrapa la cancelación y el reembolso a la papeleta de Reservación.
- Se archiva para cualquier aclaración.

## REEMBOLSO DE DEPÓSITO

De: GERENCIA DE RESERVACIONES  
A: CONTRALORÍA  
Asunto: SOLICITUD DE REEMBOLSO  
Fecha: \_\_\_\_\_

Le pido se sirva extender cheque a favor de  
\_\_\_\_\_ por la  
cantidad \_\_\_\_\_ de \$ \_\_\_\_\_  
( \_\_\_\_\_ )  
cantidad con letra

como reembolso del depósito número \_\_\_\_\_ que fue  
enviado en garantía de \_\_\_\_\_ la reservación para:  
\_\_\_\_\_ con motivo de que ésta  
nos ha sido cancelada.

Atentamente

\_\_\_\_\_

Los datos que contiene el formato son:

- ✓ **Fecha.** Se anota la fecha en que se realiza la solicitud del reembolso.
- ✓ **...a favor de.** Se anota el nombre del cliente comenzando por apellido o en su caso, el nombre del grupo.
- ✓ **\$ \_\_\_\_\_.** Se anota la Cantidad con número y letra.
- ✓ **Número de depósito.** Se anota el número del acuse de recibo de depósito que se había efectuado para el cliente.
- ✓ **Reservación para.** Se anota "same" si es el mismo cliente o el nombre del cliente que se iba a hospedar.
- ✓ **Atentamente.** Se anota el nombre del Gerente de Reservasiones.

**Revisar ejemplo requisitado:**

## REEMBOLSO DE DEPÓSITO

De: GERENCIA DE RESERVACIONES  
A: CONTRALORÍA  
Asunto: SOLICITUD DE REEMBOLSO  
Fecha: 10 noviembre 2020

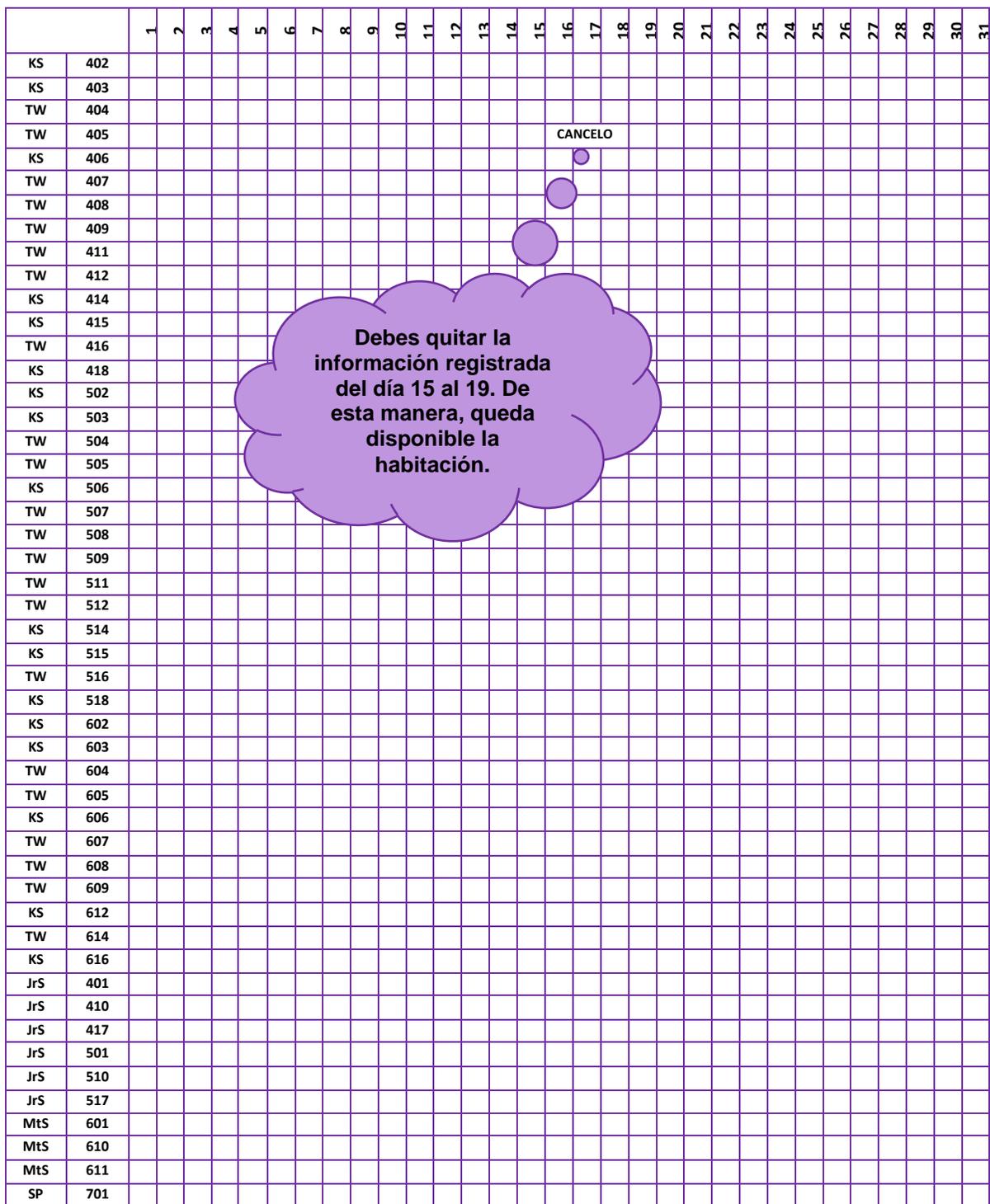
Le pido se sirva extender cheque a favor de García Luis  
\_\_\_\_\_ por la cantidad de  
\$ 2,856.00 (Dos mil ochocientos cincuenta y seis  
pesos 00/100 M.N.)  
**cantidad con letra**  
como reembolso del depósito número  
01 que fue enviado en garantía de la  
reservación para: same con  
motivo de que ésta nos ha sido cancelada.

Atentamente

Ricardo Fuentes

GRÁFICA DE RESERVACIONES

MES DE Noviembre



### Cotización grupal

Karen Solano a nombre del grupo Mirage, con fecha 31 de octubre por medio de un e-mail, solicita al Departamento de Reservas una cotización para realizar la renta de habitaciones en el hotel. Los datos que nos proporciona son los siguientes:

Número de personas **20**  
Cantidad de habitaciones **15**  
Tipo de habitaciones **10 KS sencillas,**  
**4 TW dobles y**  
**1 MtS doble**  
Número de noches **3**

De acuerdo con las tarifas del hotel, los precios de las habitaciones son:

\$ 1,200.00 KS  
\$1,500.00 TW  
\$ 3,500.00 MtS

Una vez que se tienen los datos que proporciona nuestro probable huésped, se procede a realizar las operaciones necesarias para determinar el precio a pagar para la reservación de la habitación.

**No olvides que, para realizar la cotización, se debe considerar el (IVA) Impuesto al Valor Agregado 16% y el (ISH) Impuesto sobre Hospedaje 3%**

Para realizar la cotización debemos:

Considerar el precio de la habitación y multiplicar por el número de habitaciones.

**\$ 1,200.00 x 10 habitaciones KS sencillas = 12,000.00**  
**1,500.00 x 4 habitaciones TW dobles = 6,000.00**  
**3,500.00 x 1 habitación Mts dobles = 3,500.00**

Cantidad Total a pagar por las 15 habitaciones.

**\$ 21,500.00**

Esta cantidad la debemos multiplicar por el número de noches.

**21,500.00 x 3 noches = \$ 64,500.00**

A la cantidad obtenida de la multiplicación del precio de las habitaciones por el número de noches, debemos multiplicarla por 16% para determinar el IVA.

**\$ 64,500.00 x 16% (IVA) = \$ 10,320.00**

A la cantidad obtenida de la multiplicación del precio de las habitaciones por el número de noches, debemos multiplicarla por 3% para determinar el ISH.

$$\text{\$ } 64,500.00 \times 03\% \text{ (ISH)} = \text{\$ } 1,935.00$$

Una vez realizadas las dos operaciones anteriores, debemos de sumar las cantidades obtenidas en IVA y en ISH.

$$\text{\$ } 10,320.00 \text{ (IVA)} + \text{\$ } 1,935.00 \text{ (ISH)} = \text{\$ } 12,255.00$$

Ya que tenemos determinada la cantidad correspondiente a impuestos, debemos de realizar siguiente operación.

A la cantidad obtenida del precio de las habitaciones por el número de noches sumar los impuestos.

$$\text{\$ } 64,500.00 \text{ (noches)} + \text{\$ } 12,255.00 \text{ (impuestos)} = \text{\$ } 76,755.00$$

Entonces:

La cotización para las 15 habitaciones solicitadas por tres noches es de:

$$\text{\$ } 76,755.00$$

Con los siguientes datos, elaboraremos los documentos que son utilizados al ser solicitada una **reservación grupal**.

**Papeleta de Reservaciones  
Gráfica de Reservaciones  
Acuse de Recibo de Depósito**

CONCEPTOS	DATOS
Nombre	Grupo Mirage
Personas	20 adultos
Tipo de cuarto	10 KS sencillas 4 TW dobles 1 MtS doble
Fecha de Llegada	20 de noviembre
Noches	3
Hora de Llegada	14:00
Plan	Americano Modificado
Reservó	Lic. Karen Solano de la Agencia de Viajes Brisa
Observaciones	Reservación por e-mail el día de hoy, enviaron carta de la Compañía y ya está garantizada con un depósito incluyendo impuestos del 40% con un cheque del Banco Bajío No. 4729. Se les asignaron las habitaciones 615, 612, 606, 603, 602, 518, 515, 514, 415, 414, 504, 505, 416, 516 y 611. Acuse de Recibo de Depósito No. 02

**PAPELETA DE RESERVACIONES**

Fecha 31 octubre 2020

Fecha de llegada: 20 noviembre 2020  
DIA MES AÑO

No. de noches 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Cantidad y Tipo de Habitaciones	}	<u>10</u> KS	No. de Personas	}	<u>20</u> Adultos
		<u>4</u> TW			_____ Niños
		_____ JrS			
		<u>1</u> MtS			
		_____ SP			

Reservación hecha para: Grupo Mirage  
(Nombre de cliente o grupo)

Tipo de Confirmación	( ) 6PM	Forma de Pago	( ) Enviará depósito
	( X ) GTD		( ) Tarjeta de crédito
			( ) Cupón de agencia
			( X ) Carta de compañía

Reservación hecha por: Lic. Karen Solano

de la agencia de viajes o compañía: Viajes Brisa

Vía de la reservación: e-mail

Hora aproximada de llegada: 14:00

Observaciones: Plan Americano Modificado

Tarifa confirmada \$ 1,200.00 KS  
1,500.00 TW  
3,500.00 MtS

Empleado de Reservasiones

**escribir tu nombre**

Revisar el ejemplo requisitado:

**ACUSE DE RECIBO DE DEPÓSITO**

La cotización para las habitaciones solicitadas por tres noches con impuestos es de \$ 76,755.00, pero únicamente se le va a pedir realizar un depósito del 40%

No. 02  
Fecha: 31 octubre 2020

Reservación hecha por Grupo Mirage

Reservado por: Lic. Karen Solano

Fecha de llegada: 20 noviembre 2020 Fecha de salida: 23 noviembre 2020

Cantidad \$ 30,702.00 pesos

	Tipo de Moneda	Cantidad M.N.	Tipo de Cambio
--	----------------	---------------	----------------

Depósito (  ) ( ) Efectivo  
Pago completo ( ) ( ) Tarjeta de Crédito  
(  ) Cheque No. 4729 Banco Bajío

Observaciones: Depósito del 40% con impuestos

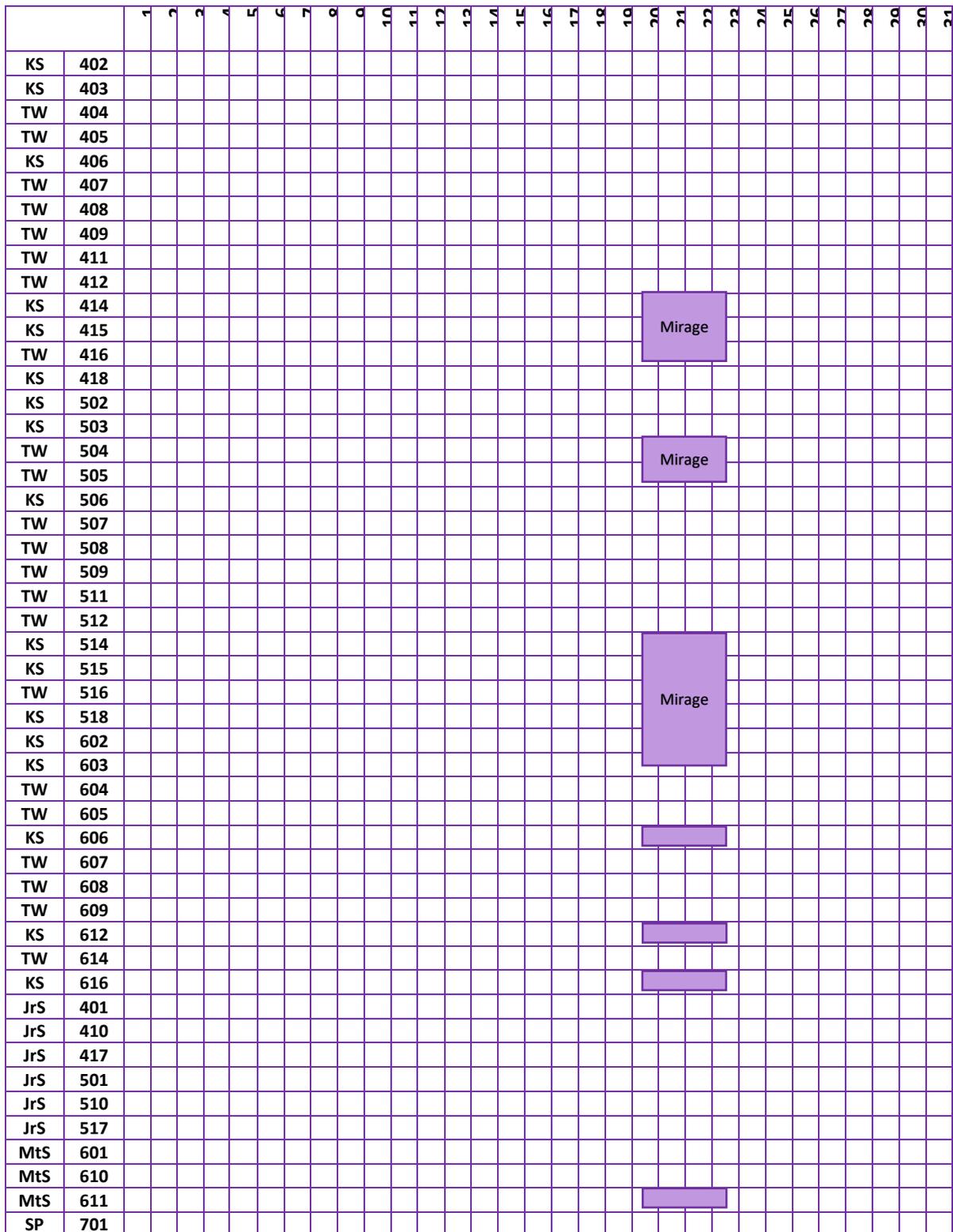
---

Recibí Depósito

**escribir tu nombre**

**GRÁFICA DE RESERVACIONES**

MES DE Noviembre





Tipos de Habitaciones.

[https://prezi.com/eosenbw\\_wju/tipos-de-habitaciones-de-un-hotel/](https://prezi.com/eosenbw_wju/tipos-de-habitaciones-de-un-hotel/)

Planes de Alojamiento.

<https://blogdelhotel.wordpress.com/2015/08/31/hablemos-sobre-planes-de-alojamiento-que-ofrece-nuestro-hotel/>

Reservas Hoteleras.

<https://www.youtube.com/watch?v=xdDpP5-pQa4>

Reserva por internet.

<https://www.youtube.com/watch?v=HCpBGv2tuTU>

Reserva Telefónica.

<https://www.youtube.com/watch?v=PKXks9Th3ng>

#### Actividad de aprendizaje 4. Procedimientos de trabajo

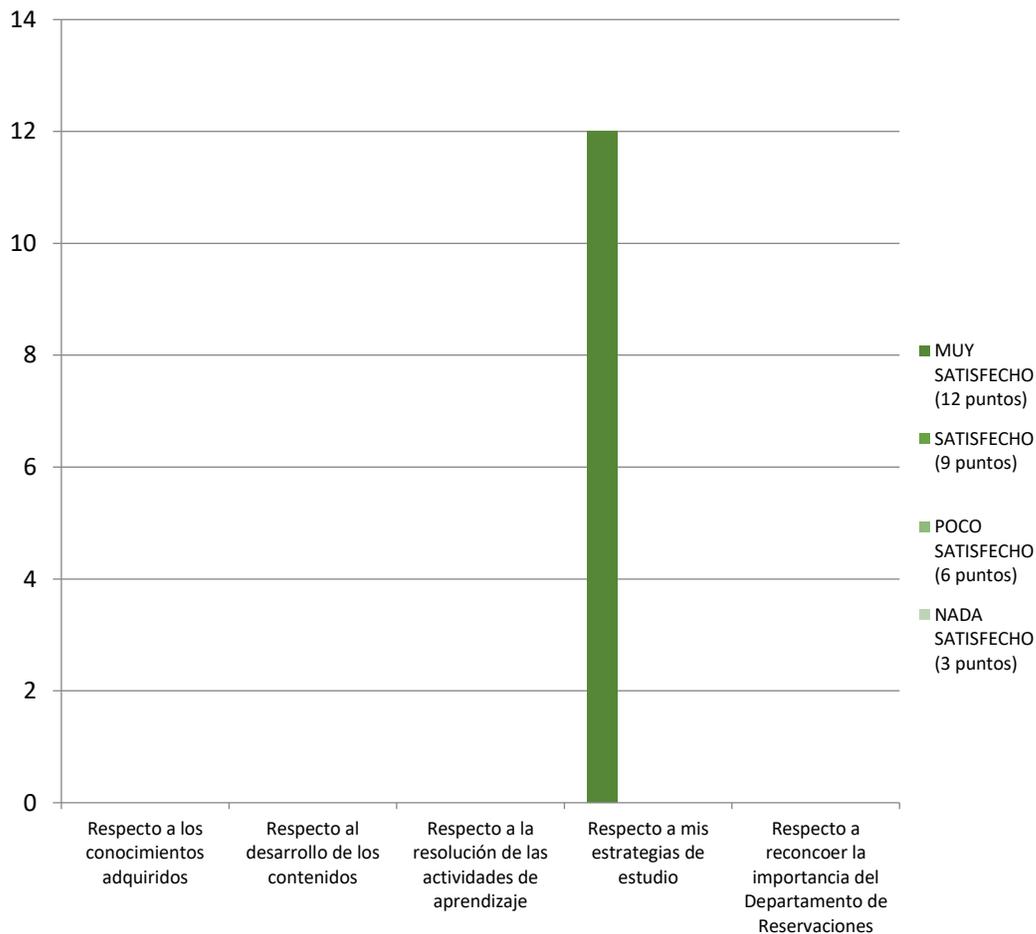
**Instrucciones:** Lee con atención los siguientes procedimientos de trabajo: Tomar una reservación y Cambios en una reservación. Después ordena cronológicamente cada uno de ellos enumerándolos.

Tomar una Reservación	
1.	Al departamento llegará la solicitud del huésped, a través de las diversas vías.
	Solicita que te sea enviado el depósito o prepago que establezcan las políticas vigentes en el hotel y establece la fecha límite.
	Toma una papeleta de reservaciones y llénala con los datos del cliente, tratando de proporcionar las opciones más apropiadas a sus requerimientos.
	Verifica en el chart y en tus controles de habitaciones la disponibilidad de espacios para las fechas requeridas. (Si hay espacio disponible).
	Explica al cliente o solicitante las políticas del hotel con respecto a las reservaciones, para evitar malos entendidos posteriores.
	Bloquea en el chart de reservaciones las fechas reservadas por el cliente.
	Verifica que la información que tienes en la papeleta correspondiente sea correcta.
	Marca la papeleta con un OK o con la clave establecida para indicar que el espacio solicitado está ya bloqueado.
	Si no encuentras disponibilidad de espacio, explica al solicitante la situación y ofrece otras alternativas: Sugiere otros hoteles de similar categoría, Pide al solicitante que se comunique posteriormente si desea checar si hay cancelaciones para las fechas deseadas. <b>Nota:</b> ofrece disculpas por tener que volver a checar la solicitud y despídete amablemente si aceptaste la reservación y ponte a sus órdenes para reservaciones futuras.
	Coloca la papeleta en lugar seguro para ser archivada posteriormente.

<b>Cambios en una Reservación</b>	
<b>1.</b>	Puedes recibir solicitud para el cambio por vía telefónica, fax; directamente por correo electrónico. En cualquier caso, atiéndela de inmediato.
	Verifica la disponibilidad de habitaciones para las fechas del cambio: Si no hay disponibilidad.
	Llena la papeleta de cambio de reservaciones correctamente.
	<p>Ofrece otras alternativas; solicita al cliente que se comunique posteriormente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recomienda un hotel de similar categoría.</li> <li>✓ Cancela la reservación.</li> <li>✓ Si hay disponibilidad verifica datos del cliente. Verifica datos de la reservación</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Realiza el cambio correspondiente en tu chart o control, desbloqueando la fecha original y bloqueando la nueva fecha establecida.</p>
	Recibe la solicitud, sella la fecha de recibido y engrapa la papeleta; en caso de existir algún comprobante por escrito, como un correo electrónico, etc., anexar.

El objetivo de esta actividad es que valores tu desempeño aptitudinal y actitudinal a lo largo del desarrollo del corte.

**Instrucciones:** Con base en tu experiencia, registra el grado de satisfacción en relación a cada uno de los criterios expresados; utilizando una barra de color diferente para cada criterio. Observa el ejemplo dado.





### Libros

- Foster, D.L. (1994). Introducción a la Industria de la Hospitalidad. Editorial Mc Graw-Hill.
- México. Secretaría de Turismo. (1989). Manual del presupuesto de recepcionista. Editorial LIMUSA.
- Ramírez Blanco, M. (1992). Teoría General del Turismo. Editorial Diana.
- Sánchez Maza, M.A. (2012). Conserjería-Recepción Manual. Editorial LIMUSA.

### Documentos que puedes consultar en las bibliotecas de los siguientes planteles del Colegio de Bachilleres: 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 10

Colegio de Bachilleres. (1996). Tecnología del Hospedaje II. Fascículo Departamento de Recepción. México.

### Documento electrónico

Entorno Turístico Staff. (15 de abril de 2021). ¿Qué es el turismo?  
<https://www.entornoturistico.com/que-es-el-turismo/>

### Páginas web

- Organización Mundial del Trabajo. (s.f.) Glosario de términos de turismo. Organización de las Naciones Unidas. Recuperado el 5 de mayo de 2022 de <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- Secretaría de Turismo. (s.f.) Glosario. Gobierno de México. Recuperado el 5 de mayo de 2022 de <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx>

CORTE

3



## Departamento de Recepción

### Aprendizajes esperados:

#### Contenidos específicos

1. **Organización Departamental**
  - 1.1 Objetivo
  - 1.2 Organigrama
  
2. **Funciones del personal**
  - 2.1 Características
  - 2.2 Funciones
  - 2.3 Relaciones Interdepartamentales
  
3. **Procedimientos de trabajo**
  - 3.1 Recepción del turno
  - 3.2 Registro y control de llegada del huésped: individual y grupal (Check in)
  - 3.3 Registro y control de salida del huésped: individual y grupal (Check out)

#### Aprendizajes esperados

3. Explica el objetivo de los organigramas y la importancia de los niveles jerárquicos del Departamento de Recepción, para identificar cómo se organiza el departamento.
  
4. Explica las características y funciones del Departamento de Recepción, para identificar las relaciones entre el personal del departamento.
  
5. Realiza los procesos de trabajo del departamento de Recepción, con la finalidad de brindar un servicio de calidad.

Al final del corte, el estudiante será competente para realizar los procesos de trabajo del Departamento de Recepción, con la finalidad de brindar un servicio de calidad.

## RECOMENDACIÓN

Te sugerimos, revise los aprendizajes esperados antes de iniciar con el estudio del corte, realiza las anotaciones que sean necesarias.



Los conocimientos que debes poseer para afrontar este corte son:

- Reservaciones (formatos)
- Organización departamental
- Perfiles laborales (características y funciones de personal)
- Planes de Alojamiento
- Tipo de Habitaciones
- Medios de Reservación

**Instrucciones:** Utilizando tus conocimientos previos, así como experiencias personales, subraya la respuesta que consideres correcta para cada planteamiento.

1. Puesto de trabajo cuyo propósito es registra al huésped al inicio de su estancia.  
a) reservacionista                      b) recepcionista                      c) botones
2. Supervisa al departamento y realiza el llenado de reportes departamentales.  
a) jefe de recepción                      b) botones                      c) gerente división cuartos
3. Es una característica del recepcionista  
a) discreto                      b) impaciente                      c) habilidad contable
4. Es una herramienta de trabajo del recepcionista.  
a) equipajes                      b) papeleta de registro                      c) boleto de check room
5. Es un proceso de trabajo del recepcionista.  
a) cambio de habitaciones                      b) conocer instalaciones del hotel                      c) limpiar el lobby

Una vez que el cliente decide hospedarse en el hotel y después de haber realizado su reservación y dar a conocer sus gustos y necesidades, es necesario que se realicen otros procesos de trabajo, esta vez relacionados con la llegada del huésped al hotel. Es precisamente el **Departamento de Recepción** quien tiene a su cargo realizar actividades inherentes al registro y bienvenida.

### 1. Organización departamental

Es el personal de esta área quien establece el primer contacto entre el hotel y los huéspedes.

El horario de los turnos de trabajo de la Recepción puede variar, considerando que en la industria hotelera se divide el día laboral en tres turnos de trabajo. Turno de la mañana comienza a partir de las 7:00 AM y culmina a las 3:00 PM. Turno de la tarde comienza a las 3:00 PM y termina a las 11:00 PM. Turno de la noche comienza a las 11:00 PM y termina a las 7:00 AM.

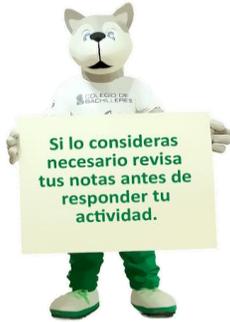
#### 1.1 Objetivo

- ✓ Llevar el control de las habitaciones disponibles.
- ✓ Registrar a los huéspedes.
- ✓ Registrar entradas y salidas.
- ✓ Asignar habitaciones.

#### 1.2 Organigrama



## Actividad de aprendizaje 1: Organización departamental



**Instrucciones:** Consulta diversas fuentes (páginas electrónicas, libros, videos, etc.) para conocer más de la organización del Departamento de Reservas. Posteriormente, indica si cada planteamiento es falso o verdadero.

1. Recepción, es un departamento utilizado para asignar habitaciones.  
( ) verdadero ( ) falso
2. La importancia de este departamento es ser centro de atención para los huéspedes.  
( ) verdadero ( ) falso
3. Este departamento pertenece a la Gerencia de División Cuartos.  
( ) verdadero ( ) falso
4. La máxima autoridad en este departamento es el jefe de recepción.  
( ) verdadero ( ) falso
5. El gerente de recepción es quien tiene un nivel jerárquico bajo en este departamento.  
( ) verdadero ( ) falso
6. Este departamento tiene como objetivo satisfacer al huésped durante toda su estancia.  
( ) verdadero ( ) falso
7. Este departamento lleva control absoluto sobre las habitaciones del hotel.  
( ) verdadero ( ) falso
8. Recepción pide a ama de llaves, la entrega de la llave de habitación a cada huésped.  
( ) verdadero ( ) falso

## 2. Funciones del personal

Existen ciertas características necesarias en el personal que brinda la atención en el Departamento de Recepción, entre ellas podemos encontrar muchas relacionadas con los conocimientos, pero es importante mencionar que la calidez en el personal que brinda atención en el mismo es primordial. Dependiendo del puesto en que se trabaje, se tendrá un grado de responsabilidad y es necesario identificar que otros departamentos están vinculados con el objetivo de brindar un mejor servicio.

### 2.1 Características

Las características del personal de este departamento en términos generales son personales, morales y laborales:

- ✓ Adecuada imagen personal.
- ✓ Buena educación.
- ✓ Reflejan la imagen pública del hotel.
- ✓ Amabilidad y empatía.
- ✓ Competencias lingüísticas y tecnológicas.
- ✓ Conocimiento de sus funciones.
- ✓ Conocimiento de la oferta de servicios del establecimiento.

### 2.2 Funciones

- ✓ **Gerente de Recepción**
  - Supervisa las acciones del personal a su cargo relativo a la atención del cliente.
  - Autoriza bloqueos, prolongación de estadías, salidas tardías y cortesías a los huéspedes.
  - Controla que se efectúen los créditos y débitos en las cuentas de los huéspedes.
  - Controla las llegadas y salidas de grupos con sus programas.
  - Verifica tarifas, descuentos, cortesías y cuentas maestras.
  - Revisa las discrepancias que puedan existir y corrige tanto cuentas individuales como cuentas maestras de grupos.
  - Actualiza el control de reservaciones de acuerdo con las entradas y salidas.
  - Autoriza o niega el crédito a huéspedes sin reservación y/o sin equipaje,
  - Supervisa el correcto llenado de las tarjetas de registro, folios, reservaciones del día, procedimientos de entradas, cambios y salidas de los huéspedes.
  
- ✓ **Recepcionista**
  - Recibe a los huéspedes.
  - Vende y asigna habitaciones.
  - Da información general del hotel.
  - Realiza el registro de entrada del huésped.
  - Controla la llave maestra.
  - Lleva el control de las llaves de la habitación.
  - Revisa el reporte de habitaciones hecho por ama de llaves.
  - Lleva el control de entrada/salida de huéspedes.

- Contabiliza, separa y checa los no shows.
- Reporta a ama de llaves las habitaciones check out para fines de limpieza.
- Encargada de manejar el control de ingresos, egresos y movimientos operativos en el hotel.
- Cambio de divisas.
- Control de cajas de seguridad.

## Actividad de aprendizaje 2. Funciones del personal

**Instrucciones:** Consulta diversas fuentes (páginas electrónicas, libros, videos, etc.) y subraya únicamente las características y funciones propias de un **RECEPCIONISTA**. Posteriormente, realiza un dibujo de cuerpo completo utilizando varios colores, de un Recepcionista.

Características	Funciones
1. Actitud de servicio	1. Reservar tours turísticos (city tours)
2. Pasivo	2. Coordinar asignación de habitaciones a grupos.
3. Alto	3. Bloquear habitaciones
4. Tolerante	4. Actualizar información turística
5. Atractivo	5. Autorizar cambios de habitaciones
6. Paciente	6. Atender solicitudes especiales
7. Discreto	7. Cobrar cuenta total de huéspedes
8. Impuntual	8. Obligar al huésped a visitar teatros
9. Amplia experiencia en relaciones publicas	9. Asignar habitaciones
10. Autoritario	10. Incentivar al huésped a utilizar servicios del hotel
11. Saber trabajar bajo presión	11. Solicitar folletería y cupones.
12. Líder	12. Solicitar propinas
13. Sociable	13. Actualizar reporte de habitaciones
14. Inflexible	14. Registrar al huésped a su llegada.
15. Excelente presentación personal	

### Dibujo de un recepcionista

El dibujo debe cumplir con los siguientes criterios: imagen en tamaño carta, realizado a mano, utilizando diversos colores, muestra mínimo 3 características propias; muestra creatividad, limpieza y calidad. (La evaluación de esta actividad será utilizando una lista de cotejo).

## 2.3 Relaciones interdepartamentales

- ✓ **Departamento de Reservas.** Cuando se realiza una reservación y se debe bloquear la habitación y evitar así la sobreventa el Departamento de Recepción cuenta con el Status de Ocupación.
- ✓ **Alimentos y Bebidas.** La relación con el Departamento de Recepción se da cuando se reciben todos cargos por los alimentos y bebidas consumidos por los huéspedes, así como por la entrega de botellas y fruteros solicitados por parte de clientes a su respectiva habitación.
- ✓ **Mantenimiento.** Su comunicación con el Departamento de Recepción puede llegar a surgir, cuando se solicite realizar alguna reparación en alguna de las habitaciones.
- ✓ **Ama de Llaves.** La relación con el Departamento de Recepción se da cuando la habitación se encuentra disponible y limpia, cuando se esperan VIPS y se reciben requerimientos especiales para la habitación.
- ✓ **Seguridad.** La relación se da cuando Recepción les reporta la presencia de personas ajenas al hotel y cuando es preciso solicita su intervención.

### Actividad de aprendizaje 3. Relaciones Interdepartamentales

**Instrucciones:** Completa el siguiente esquema, indicando razón o motivo por el que cada departamento expresado; se relaciona con el departamento de **RECEPCIÓN**.

Departamento	Ejemplo de relación interdepartamental
1. Concierge	
2. Ama de llaves	
3. Botones	
4. Reservas	
5. Cocina	



Manual del puesto del Recepcionista de un Hotel.

<https://asesoresenturismoperu.wordpress.com/2016/03/01/manual-del-puesto-de-recepcionista-de-un-hotel/>

Recepcionista de Hotel.

<https://www.youtube.com/watch?v=LIEwMVWXSTQ&feature=youtu.be>

### 3. Procedimientos de trabajo

#### 3.1 Recepción del turno

- ✓ Al inicio del turno se tiene que verificar la bitácora y revisar las actividades a realizar y pendientes del turno anterior.
- ✓ Verificar el reporte de llegadas programadas.
- ✓ Confirmar las llegadas del día y las fechas de estancia.
- ✓ Revisar las características con las que debe de contar la habitación reservada por el huésped. (Tipo de habitación, cama extra, cuna, etc.)
- ✓ Confirmar el pago provisional del huésped, comprobando en el sistema de operación que el pago de la reservación esté registrado.
- ✓ Tener listas las tarjetas de registro para las llegadas esperadas con la información personal del huésped.
- ✓ Reportar al jefe inmediato faltantes/sobrantes de dinero en el fondo de caja.

#### 3.2 Registro y control de llegada del huésped: individual y grupal (Check in)

##### a) Individual

Saluda y atiende amablemente al huésped.

Pregunta si tiene reservación.

##### Si tiene reservación

- ✓ Pregunta a nombre de quien está.
- ✓ Verifica los datos en la hoja de reservaciones del día.
- ✓ Entrega la Tarjeta de Registro al huésped.
- ✓ Asigna la habitación, tomando en cuenta las características de los huéspedes, tales como edad y número de personas. Debe tener presente las habitaciones que están bloqueadas por reservaciones.
- ✓ Verifica los datos y firma de la Tarjeta de Registro y Estado de Cuenta.
- ✓ Indica al huésped el número de habitación.
- ✓ Llama al botones para que ayude al huésped con el equipaje, entrega al botones la llave y la pretirilla.
- ✓ Elabora la tirilla definitiva.
- ✓ Coloca el Estado de Cuenta en el pit, para ir registrando los consumos del huésped.

##### Si no tiene reservación

- ✓ Verifica la disponibilidad en el rack.
- ✓ Si no hay habitaciones disponibles se debe comunicar al cliente y sugerirle algún hotel.
- ✓ Si hay habitaciones disponibles, se debe preguntar el tipo de habitación que se requiere, cuántos días se hospedará y el número de personas.
- ✓ Informa al huésped el total a pagar por los días solicitados.
- ✓ Pregunta al huésped la forma de pago.

- Si paga en efectivo registra el depósito correspondiente.
- Si paga con tarjeta de crédito autorizada por el hotel, solicítale que firme el voucher correspondiente.
- ✓ Elabora la tirilla provisional y envía una copia a los departamentos de teléfonos, botones y ama de llaves.
- ✓ Coloca una en el rack numérico y otro en el alfabético.
- ✓ Proporciona la Tarjeta de Registro y Estado de Cuenta.
- ✓ Solicita que llene la Tarjeta de Registro y firme ambos formatos.

### Tarjeta de registro

Es el documento donde se recogen los datos necesarios para registrar al cliente como huésped del hotel; es llenado por el huésped con sus datos personales y su firma al momento de registrarse, posteriormente servirá de base para elaborar los demás documentos inherentes a su estancia en el hotel.

TARJETA DE REGISTRO			
	LLEGA	HORA	FOLIO
NOMBRE (NAME)			
DIRECCIÓN (ADDRESS)			
CIUDAD (CITY)		NACIONALIDAD (NATIONALITY)	
NÚMERO DE PERSONAS	NÚMERO DE CUARTOS	CUARTO (ROOM)	TARIFA (RATE)
TIPO DE RESERVACIÓN	MEDIO DE RESERVACIÓN	FORMA DE PAGO	
ESTOY DE ACUERDO EN DESOCUPAR ESTA HABITACIÓN EL: <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 20px; margin-top: 5px;"></div>			
_____ FIRMA (SIGNATURE)			
OBSERVACIONES:			
		EMPLEADO (CLERK)	CAJERO (CASHIER)

Los datos que contiene la tarjeta son:

- ✓ **Llega.** Se anota la fecha en que se registra el huésped
- ✓ **Hora.** Se registra la hora en la que ingresa al hotel.
- ✓ **Folio.** No. progresivo de la tarjeta de registro.
- ✓ **Nombre.** Se anota el nombre completo del huésped responsable del pago de la cuenta.
- ✓ **Dirección.** Se registra el domicilio donde vive.
- ✓ **Ciudad.** Se registra el nombre de la ciudad de su domicilio.
- ✓ **Nacionalidad.** Se registra el nombre de su nacionalidad.
- ✓ **Número de Personas.** Se anota el número de personas que comparten la habitación, indicando el número de adultos y menores.
- ✓ **Número de Cuartos.** Se anota el número de habitaciones solicitadas.
- ✓ **Cuarto.** Se anota el número de habitación asignado.
- ✓ **Precio.** Se anota el precio que corresponde a la habitación asignada.
- ✓ **Tipo de Reservación.** Se anota el tipo de reservación.
- ✓ **Medio de Reservación.** Se anota el medio por el cual se efectuó la reservación.
- ✓ **Forma de Pago.** Se registra la forma en que se va a liquidar su cuenta.
- ✓ **Estoy de acuerdo.....** Se anota la fecha en que estima abandonará el hotel, firmando abajo.
- ✓ **Observaciones.** Se debe registrar los aspectos solicitados por el huésped (plan de alojamiento, si es persona importante, cama extra, etc.).
- ✓ **Empleado.** El recepcionista anota su nombre.
- ✓ **Cajero.** El cajero anota su nombre.

**Ejemplo:** Se toman los datos del ejercicio de Luis García, considerando la nueva fecha de llegada.

**TARJETA DE REGISTRO**

LLEGA	HORA	FOLIO
22 NOV 2020	11:50	001

García Luis
NOMBRE (NAME)

Avenida Santa Ana No. 888 Col. CTM Culhuacán
DIRECCIÓN (ADDRESS)

México
CIUDAD (CITY)

Mexicana
NACIONALIDAD (NATIONALITY)

1	1
NÚMERO DE PERSONAS	NÚMERO DE CUARTOS

416	1,200.00
CUARTO (ROOM)	TARIFA (RATE)

GTD	Teléfono	Efectivo
TIPO DE RESERVACIÓN	MEDIO DE RESERVACIÓN	FORMA DE PAGO

ESTOY DE ACUERDO EN DESOCUPAR ESTA HABITACIÓN EL: 26 NOV 2020

\_\_\_\_\_

FIRMA (SIGNATURE)

OBSERVACIONES:  Plan Americano Modificado	<b>escribir tu nombre</b>	
	EMPLEADO (CLERK)	CAJERO (CASHIER)

## La Tirilla

Hay dos tipos de Tirillas:

Pretirilla de registro o Tirilla de pronto registro y Tirilla definitiva.

### Pretirilla de registro o tirilla de pronto registro

Este formato es parte del triple registro, debe ser llenada por el recepcionista en el momento en que se registra un huésped en el hotel y sirve para bloquear en el rack numérico de la Recepción la habitación asignada y avisar a otros departamentos del hotel que lo requieran (Ama de Llaves, Teléfonos y Botones).

PRETIRILLA DE REGISTRO O TIRILLA DE PRONTO REGISTRO		
No. DE CUARTO	No. DE PERSONAS	FECHA
NOMBRE:		
OBSERVACIONES:		

Los datos que contiene la Pretirilla de registro son:

- ✓ **No. de cuarto.** Se anota el número de la habitación que le fue asignada al huésped.
- ✓ **No. de Personas.** Se anota la cantidad de personas que ocuparán la habitación.
- ✓ **Fecha.** Se anota el día, mes y año en que se registra el huésped.
- ✓ **Nombre.** Se anota el nombre completo de la persona que se registra.
- ✓ **Observaciones.** Se anotan las observaciones que sean pertinentes (con crédito, sin crédito, etc.).

**Ejemplo:** Se toman los datos del ejercicio de Luis García.

PRETIRILLA DE REGISTRO O TIRILLA DE PRONTO REGISTRO		
No. DE CUARTO	No. DE PERSONAS	FECHA
416	1	22 NOV 2020
NOMBRE: García Luis		
OBSERVACIONES: Con crédito		

### Tirilla definitiva

Sustituye a la Pretirilla de registro o Tirilla de pronto registro, se utiliza para bloquear en el rack numérico las habitaciones asignadas a los huéspedes y se envía una copia a los departamentos que la requieren (Ama de llaves, Teléfonos y Botones).

TIRILLA DEFINITIVA		
No. DE CUARTO	No. PERSONAS	FECHA
NOMBRE:		TARIFA:
FECHA DE ENTRADA:	FECHA DE SALIDA:	
DIRECCIÓN:		
FOLIO No.	RECEPCIONISTA:	
OBSERVACIONES:		

Los datos que contiene la Tirilla definitiva son:

- ✓ **No. de cuarto.** Se anota el número de la habitación que le fue asignada al huésped.
- ✓ **No. de Personas.** Se anota la cantidad de personas que ocuparán la habitación.
- ✓ **Fecha.** Se anota el día, mes y año en que se registra el huésped.
- ✓ **Nombre.** Se anota el nombre completo de la persona que se registra.
- ✓ **Fecha de entrada.** Se anota la fecha en que el huésped llega al hotel.
- ✓ **Fecha de salida.** Se anota la posible fecha de salida del huésped.
- ✓ **Dirección.** Se anota la dirección del huésped.
- ✓ **Recepcionista.** El recepcionista anota su nombre.
- ✓ **Observaciones.** Se anotan las observaciones que sean pertinentes.

Ejemplo: Se toman los datos del ejercicio de Luis García.

<b>TIRILLA DEFINITIVA</b>		
No. DE CUARTO 416	No. PERSONAS 1	FECHA 22 NOV 2020
NOMBRE: García Luis		TARIFA: \$ 1,200.00
FECHA DE ENTRADA: 22 NOV 2020		FECHA DE SALIDA: 26 NOV 2020
DIRECCIÓN: Avenida Santa Ana No. 888 Col. CTM Culhuacán		
FOLIO No. 001		RECEPCIONISTA: <b>--escribe tu nombre--</b>
OBSERVACIONES: Con crédito T/C Bancomer 4090 5676 2323 9243		

**b) Grupal**

- ✓ Identifica al guía o responsable autorizado del grupo.
- ✓ Revisa el Estado de Cuenta Maestra y solicítale que la firme.
- ✓ Coordinadamente con el conductor o responsable del grupo, llama uno a uno de los integrantes, da la bienvenida y entrega el sobre con su llave y el Estado de Cuenta de extras para que lo firmen.
- ✓ Normalmente los extras son pagados por cada integrante del grupo. Pregunta la forma de pago.

**Si es con tarjeta de crédito,**

Procesa el pagaré (voucher) respectivo y solicita que lo firme.

**Si es en efectivo,**

Solicita al integrante del grupo que realice el depósito correspondiente en caja.

Envía la lista de integrantes (Rooming List) al capitán de botones para que ordene la distribución del equipaje en las habitaciones asignadas.

Reparte las tirillas definitivas entre los departamentos involucrados y coloca las copias correspondientes en los racks numérico y alfabético.

Entrega al cajero de recepción el Estado de Cuenta Maestra y los Estados de Cuenta de extras de los integrantes del grupo, quien los colocará en el pit de la habitación correspondiente.

Elabora el registro de entradas antes de turnar al cajero la tarjeta de registro.

**Lista de integrantes (rooming list)**

Es un listado que entrega el departamento de Ventas a Recepción, el cual contiene los nombres de los integrantes de un grupo que llegará al hotel. Es elaborado por el organizador del grupo. Se elabora con las copias que sean requeridas por los departamentos del hotel (Botones, Restaurante, Ama de Llaves, Banquetes, Caja de Recepción, etc.).

LISTA DE INTEGRANTES (ROOMING LIST)			
NOMBRE DEL GRUPO	<input type="text"/>	LLEGA	<input type="text"/>
		SALE	<input type="text"/>
NOMBRE	CANTIDAD CUARTOS	TIPO DE CUARTO	No. DE CUARTO

Los datos que contiene la Lista de integrantes son:

- ✓ **Nombre del Grupo.** Se anota el nombre que identifica al grupo.
- ✓ **Llega.** Se anota la fecha en que el grupo llega al hotel.
- ✓ **Sale.** Se anota la fecha en que el grupo saldrá del hotel.
- ✓ **Nombre.** Se anota el nombre y apellido de cada integrante.
- ✓ **Cantidad cuartos.** Se anota la cantidad de cuartos que ocuparán los integrantes del grupo.
- ✓ **Tipo de cuarto.** Se anota el tipo de habitación que ocupará cada integrante del grupo.
- ✓ **No. de cuarto.** El recepcionista anotará el número de habitación que le fue asignada a cada integrante del grupo.

**Ejemplo:** Se toman los datos del ejercicio del Grupo Mirage.

<b>LISTA DE INTEGRANTES (ROOMING LIST)</b>			
NOMBRE DEL GRUPO	Grupo Mirage	LLEGA	20 NOV 2020
		SALE	23 NOV 2020
NOMBRE	CANTIDAD CUARTOS	TIPO DE CUARTO	No. DE CUARTO
Rodríguez Verónica	1	KS	414
Lara Carlos	1	KS	415
Durán José Luis	1	KS	514
Estrada Juan	1	KS	515
Ríos Ana María	1	KS	518
Luján Rocío	1	KS	602
Alcántara Patricia	1	KS	603
Benítez Sandra	1	KS	606
Fuentes Fernando	1	KS	612
Hernández Luis (CONDUCTOR DEL GRUPO)	1	KS	615
Castillo Erick, Rodríguez Alejandro	1	TW	416
Palma Erika, Romero Mirna	1	TW	504
Pérez Sandra, Ceballos Linda	1	TW	505
Villanueva Gabriela, Herrera Ana	1	TW	516
Rosas Karina, Martínez Sofía	1	MtS	611

### Instructivo de grupos

<b>INSTRUCTIVO DE GRUPOS</b>			LLEGA _____ HORA _____
NOMBRE DEL GRUPO _____			SALE _____ HORA _____
NOMBRE DEL CONDUCTOR DEL GRUPO			PLAN DE ALIMENTOS
NÚMERO DE PERSONAS DEL GRUPO	ADULTOS	MENORES	

CANTIDAD DE HABITACIONES	SENCILLAS	DOBLES	TRIPLES	OBSERVACIONES
TARIFA CONFIRMADA POR HABITACIÓN	SENCILLA	DOBLE	TRIPLE	
CUENTA DE EXTRAS		SÍ	NO	
CUENTA MAESTRA		SÍ	NO	

Los datos que contiene el Instructivo de grupos son:

- ✓ **Llega.** Se anota la fecha en que el grupo llega al hotel.
- ✓ **Hora.** Se anota la hora en que el grupo llega al hotel.
- ✓ **Sale.** Se anota la fecha en que el grupo abandona del hotel.
- ✓ **Hora.** Se anota la hora en que el grupo abandona el hotel.
- ✓ **Nombre del grupo.** Se anota el nombre del grupo.
- ✓ **Nombre del conductor del grupo.** Se anota el nombre de la persona que lleva el grupo.
- ✓ **Número de personas del grupo.** Se anota el número de personas que integran el grupo (adultos, menores y total).
- ✓ **Cantidad de habitaciones.** Se anota la cantidad de habitaciones que se reservan para el grupo (sencilla, doble y triple).
- ✓ **Tarifa confirmada por habitación.** Se anota el costo de la renta por habitación por noche (sencilla, doble y triple).
- ✓ **Cuenta de extras.** Se indica con una X, si los integrantes del grupo disponen de estados de cuenta individuales o cuenta de extras.
- ✓ **Cuenta maestra.** Se indica con una X, si el grupo se maneja con una cuenta maestra.
- ✓ **Plan de Alimentos.** Se anota el plan de alimentos que tendrá el grupo durante su estancia en el hotel, así como las especificaciones necesarias.
- ✓ **Observaciones.** Se anotan las observaciones pertinentes sobre servicios especiales que solicite el grupo.

**Ejemplo:** Se toman los datos del ejercicio del Grupo Mirage.

INSTRUCTIVO DE GRUPOS			LLEGA <u>20 NOV 2020</u> HORA <u>14:00</u>
NOMBRE DEL GRUPO <u>Mirage</u>			SALE <u>23 NOV 2020</u> HORA <u>12.00</u>
NOMBRE DEL CONDUCTOR DEL GRUPO Hernández Luis			PLAN DE ALIMENTOS
NÚMERO DE PERSONAS DEL GRUPO	ADULTOS 20	MENORES -	TOTAL 20
CANTIDAD DE HABITACIONES	SENCILLAS 10	DOBLES 5	TRIPLES -
	Americano Modificado		
TARIFA CONFIRMADA POR HABITACIÓN	SENCILLA \$ 1,200.00	DOBLE \$ 1,500.00 \$ 3,500.00 MtS	TRIPLE
CUENTA DE EXTRAS		SI	NO
			X
CUENTA MAESTRA		SI	NO
		X	
OBSERVACIONES			

### 3.3 Registro y control de salida del huésped: individual y grupal (Check out)

Al recepcionista le corresponde despedir al huésped cuando éste abandona el hotel y en coordinación con otros departamentos, procesa internamente la salida respectiva.

La hora de salida de los huéspedes, no es la misma para todos los establecimientos hoteleros, cada hotel establece la hora en que se vence la renta de la habitación, por lo regular es alrededor de las 12:00 horas.

Para el control de salida se debe realizar lo siguiente:

- ✓ Recibe de Caja de Recepción la Tarjeta de Registro firmada, sellada de pagado y marcada con la hora en la que el huésped liquidó su cuenta.
- ✓ Dobra las Tirillas definitivas que se encuentran en los racks numérico y alfabético, haciendo notar que la habitación está por desocuparse.
- ✓ Retira las Tirillas definitivas de los racks numérico y alfabético una vez que el botones haya confirmado que la habitación está totalmente desocupada.
- ✓ Desecha una de las Tirillas definitivas (se hace un pequeño corte a la Tirilla) y la otra se envía inmediatamente al Departamento de Teléfonos.
- ✓ Llama inmediatamente al ama de llaves y repórtale la habitación que se ha desocupado.
- ✓ Anota los datos de la Tarjeta de Registro en el Registro de Salidas.
- ✓ Entrega al huésped su estado de cuenta y el pase de salida.
- ✓ No olvidar pedir la llave al huésped.
- ✓ Despide al huésped con amabilidad.

## Recuento de recepción

El Recuento de recepción, muestra un resumen de la situación en que se encuentran las habitaciones con que cuenta el hotel, incluyendo el movimiento del día por las habitaciones rentadas, el número de huéspedes, las habitaciones de cortesías, vacías y fuera de servicio.

4º. PISO				5º. PISO				6º. PISO			
TIPO	No.	PERS.	TARIFA	TIPO	No.	PERS.	TARIFA	TIPO	No.	PERS.	TARIFA
JrS	401			JrS	501			MtS	601		
KS	402			KS	502			KS	602		
KS	403			KS	503			KS	603		
TW	404			TW	504			TW	604		
TW	405			TW	505			TW	605		
KS	406			KS	506			KS	606		
TW	407			TW	507			TW	607		
TW	408			TW	508			TW	608		
TW	409			TW	509			TW	609		
JrS	410			JrS	510			MtS	610		
TW	411			TW	511			MtS	611		
TW	412			TW	512			KS	612		
KS	414			KS	514			TW	614		
KS	415			KS	515			KS	615		
TW	416			TW	516			Sub Total			
JrS	417			JrS	517			7º. PISO			
KS	418			KS	518			SP	701		
Sub Total				Sub Total				Sub Total			

Habitación Ocupada Sencilla	_____	*Total de Tarifas	\$ _____
Habitación Ocupada Doble	_____	Ingreso Promedio por habitación	\$ _____
Habitación Ocupada Triple	_____	Total de Personas	_____
Junior Suite	_____	Ingreso promedio por persona	\$ _____
Master Suite	_____		
Suite Presidencial	_____		
TOTAL, OCUPADOS PAGANDO	_____	* I.V.A. por concepto de habitación	\$ _____
Cortesías	_____		
Sub total Bruto	_____		
Fuera de Servicio	_____		
Vacíos	_____		
TOTAL, DE HABITACIONES	_____	<b>GRAN TOTAL</b>	\$ _____
<b>OBSERVACIONES</b>			

Los datos que contiene el Recuento de Recepción son:

- ✓ **Fecha:** Se anota la fecha en que se elabora.
- ✓ **Personas:** Se anota el número de personas que están en la habitación.
- ✓ **Tarifa:** Se anota el costo por noche de la habitación.
- ✓ **Sub Total:** Se anota la suma que da en cada una de las columnas (personas y tarifa).
- ✓ **Total ocupados pagando:** Se anota la suma de las habitaciones que están ocupadas.
- ✓ **Total de habitaciones:** Se anota el total de habitaciones que tiene el hotel.
- ✓ **Total de tarifas:** Se anota el total de la suma de todos los subtotales de la columna tarifas.
- ✓ **Ingreso promedio por habitación:** Se anota el resultado de la división del total de tarifas entre el total ocupados pagando.
- ✓ **Total de personas:** Se anota el total de la suma de todos los subtotales de la columna personas.
- ✓ **Ingreso promedio por persona:** Se anota el resultado de la división del total de tarifas entre el total de personas.
- ✓ **I.V.A. por concepto de habitación:** Se multiplica el total de tarifas por el 16%.
- ✓ **Gran Total:** Se suma la cantidad del total de tarifas más el I.V.A. por concepto de habitación.
- ✓ **Observaciones:** Se anotan las observaciones que sean pertinentes.

**Ejemplo:** Se toman los datos de Luis García y el Grupo Mirage.

#### RECUESTO DE RECEPCIÓN

Fecha 23 NOV 2020

4º. PISO				5º. PISO				6º. PISO			
TIPO	No.	PERS.	TARIFA	TIPO	No.	PERS.	TARIFA	TIPO	No.	PERS.	TARIFA
JrS	401			JrS	501			MtS	601		
KS	402			KS	502			KS	602	1	1,200. 00
KS	403			KS	503			KS	603	1	1,200 00
TW	404			TW	504	2	1,500. 00	TW	604		
TW	405	1	1,200. 00	TW	505	2	1,500. 00	TW	605		
KS	406			KS	506			KS	606	1	1,200. 00
TW	407			TW	507			TW	607		
TW	408			TW	508			TW	608		
TW	409			TW	509			TW	609		
JrS	410			JrS	510			MtS	610		
TW	411			TW	511			MtS	611	2	3,500. 00
TW	412			TW	512			KS	612	1	1,200. 00
KS	413	1	1,200. 00	KS	514	1	1,200. 00	TW	614		
KS	415	1	1,200. 00	KS	515	1	1,200. 00	KS	615	1	1,200. 00
TW	416	2	1,500. 00			2	1,500. 00	Sub Total		7	9,500. 00
JrS	417										
KS	418					1	1,200. 00				
Sub Total		5	5,100. 00	Sub Total		9	8,100. 00	Sub Total			

7º. PISO			
KS	701		
Sub Total			

Habitación Ocupada Sencilla	1			*Total de Tarifas	\$ 22,700.00
Habitación Ocupada Doble	05			Ingreso Promedio	
Habitación Ocupada Triple	0			por habitación	\$ 1,418.75
Junior Suite	0			Total de Personas	21
Master Suite	01			Ingreso Promedio	
Suite Presidencial	0				\$ 1,080.95
TOTAL OCUPA	5			* I.V.A. por concepto	
Cortesías	0			de Habitación	\$ 3,632.00
Sub total Bruto	16			GRAN TOTAL	\$ 26,332.00
Fuera de Servicio	0				
Vacios	3				
TOTAL DE HABITACIONES	49				

La suma de cada columna

Es la suma de los subtotales por piso

TW o KS

5,100  
+8,100  
+9,500

Nuestro hotel modelo tiene 49 habitaciones

La suma de cada columna

22,700 \*16%

22,700/21

22,700 +3,632

#### Actividad de aprendizaje 4. Procedimientos de trabajo.

**Instrucciones:** Lee con atención los siguientes procedimientos de trabajo: check in y check out. Después ordena cronológicamente cada uno de ellos enumerándolos.

CHECK IN	
	Verificará si quedo algo pendiente y completará los datos faltantes en la tarjeta de registro.
	Reconfirmará con el huésped los datos de la tarjeta de registro.
	Confirmará los datos de la reservación, los cuáles se utilizaron para llenar la tarjeta de registro.
<b>1</b>	El recepcionista le dará la bienvenida al huésped en forma atenta y cordial.
	Luego preguntará quien se hará cargo de los gastos ocasionados durante la estadía.
	Le preguntará si tiene reserva confirmada y a nombre de quien está la misma.
	Indica habitación asignada.

CHECK OUT	
	También se comunicará con los centros de consumo para preguntar si se brindó otro servicio al huésped que no haya sido cargado.
	Liquidada la cuenta, despide al huésped y se le agradece su estadía.
	Antes del check out el huésped puede pedir el cierre de su cuenta.
	El recepcionista se comunicará telefónicamente con Ama de Llaves para que se realice la verificación de rutina; evitando robos o daños en la habitación.
	Se ocupará de imprimir el estado de cuenta de cada habitación que tiene la salida para ese día.
	Al tener toda la información correspondiente, se procederá al cierre total de la cuenta, se pregunta al huésped la forma de pago y si requiere factura.
<b>1</b>	El recepcionista imprimirá el listado de posibles salidas para el día en curso.



La organización del trabajo de un Recepcionista por turnos.

<https://www.ceupe.com/blog/funciones-area-recepcion-direccion-alojamiento.html>

Proceso de Check in.

<https://www.youtube.com/watch?v=gc6BrEJ9Sp8>

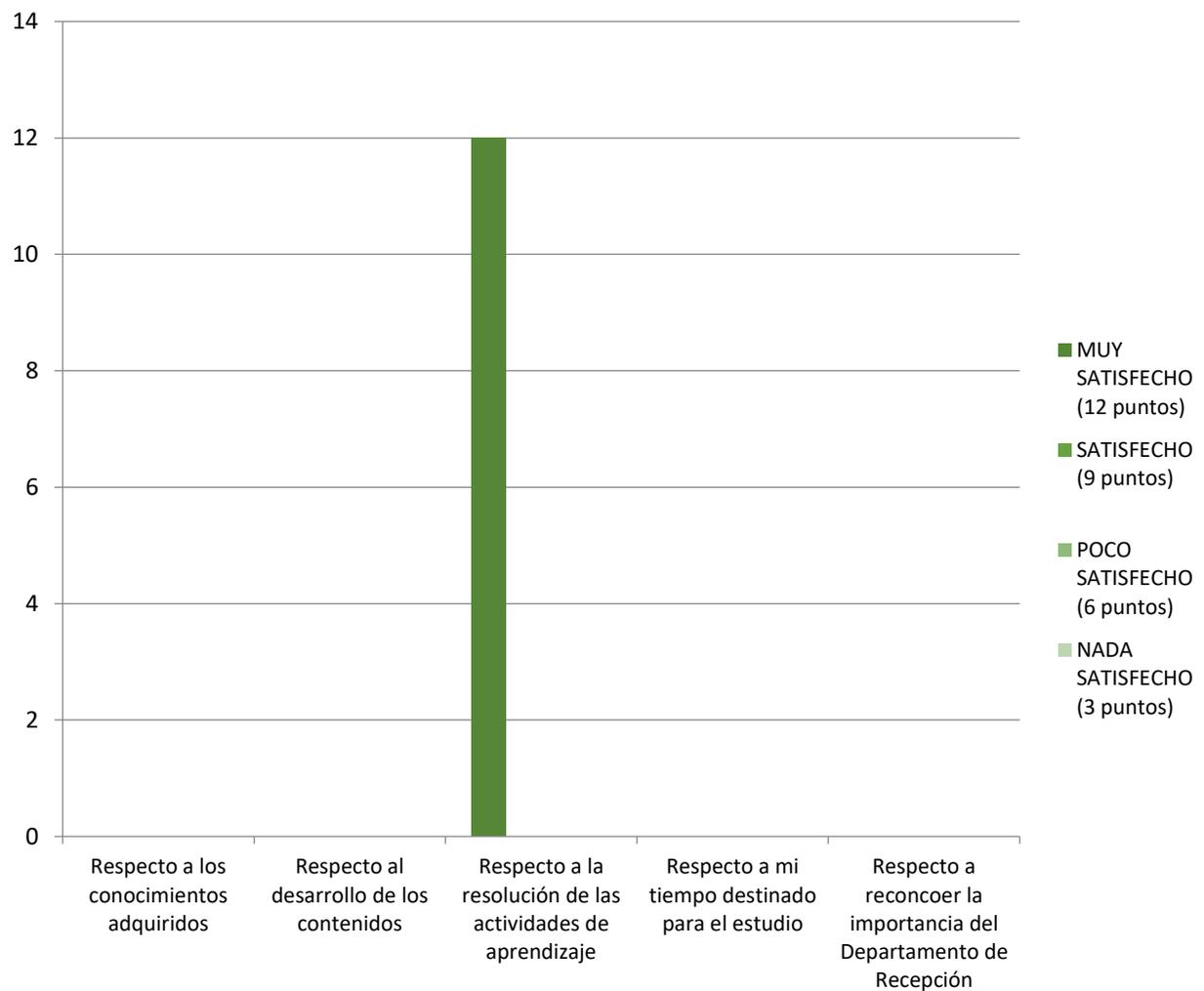
Proceso de Check out.

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



El objetivo de esta actividad es que valores tu desempeño aptitudinal y actitudinal a lo largo del desarrollo del corte.

**Instrucciones:** Con base a tu experiencia personal, registra tu grado de satisfacción en relación a cada uno de los criterios expresados; utilizando una barra de color diferente para cada criterio. Observa el ejemplo dado.



### Libros

- Foster, D.L. (1994). Introducción a la Industria de la Hospitalidad. Editorial Mc Graw-Hill.
- México. Secretaría de Turismo. (1989). Manual del presupuesto de recepcionista. Editorial LIMUSA.
- Ramírez Blanco, M. (1992). Teoría General del Turismo. Editorial Diana.
- Sánchez Maza, M.A. (2012). Conserjería-Recepción Manual. Editorial LIMUSA.

### Documentos que puedes consultar en las bibliotecas de los siguientes planteles del Colegio de Bachilleres: 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 10

Colegio de Bachilleres. (1996). Tecnología del Hospedaje II. Fascículo Departamento de Recepción. México.

### Documento electrónico

Entorno Turístico Staff. (15 de abril de 2021). ¿Qué es el turismo?  
<https://www.entornoturistico.com/que-es-el-turismo/>

### Páginas web

- Organización Mundial del Trabajo. (s.f.) Glosario de términos de turismo. Organización de las Naciones Unidas. Recuperado el 5 de mayo de 2022 de <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- Secretaría de Turismo. (s.f.) Glosario. Gobierno de México. Recuperado el 5 de mayo de 2022 de <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx>

## Reservación y recepción de huéspedes Proyecto final (video)

### 1. Propósito.

Al finalizar la elaboración del video serás competente para identificar las situaciones específicas que se presentan en los departamentos que brindan atención al huésped antes de su llegada, así como durante su registro de entrada. Así también serás competente para realizar los procesos de trabajo propios para atender las diversas situaciones que se presentan en las áreas involucradas en el servicio; para atender a los huéspedes de manera precisa y puntual.

### 2. Criterios para la evaluación del proyecto

A. En la elaboración de este proyecto debes cumplir con lo siguiente:

- Equipo electrónico utilizado para la elaboración del video es de libre elección. (Celular, cámara digital, cámara de video, etc.)
- Video mostrándote realizando diferentes procesos de trabajo propios para atender al huésped en un hotel de 4 estrellas
- Mostrar equipos y formatos que se utilizan durante la atención al huésped.
- Entregar video en fecha y tiempo estipulado.

B. El proyecto se entregará cumpliendo con:

- Una duración mínima de 10 minutos y máximo 20 minutos.
- Video enviado vía electrónica: cuenta institucional del profesor o compartir liga para revisarlo ya sea en la nube o bien en canal de YouTube.
- El archivo del video debe ser nombrado de la siguiente manera: APELLIDO PATERNO\_NOMBRE\_matricula\_grupo

C. El video debe contener los siguientes apartados:

- **FICHA TÉCNICA**, deberán mencionarse las características generales del hotel (nombre, categoría, servicios que ofrece, etc.). Es similar a la presentación del hotel o bien la descripción general del hotel donde se hospedará el huésped.
- **DESARROLLO TEMÁTICO**, el video deberá mostrar procedimientos que se llevan a cabo durante la atención a un huésped. Representar (actuar) el procedimiento indicado para: 1) tomar una reservación, 2) realizar cambios en una reservación, 3) aplicar un depósito en reservación, 4) check in y 5) check out.

**NOTA:** utilizar la guía de observación y evaluación para la elaboración del video, los criterios a evaluar son aquéllos que la lista menciona y el video debe contener.

**Reservación y recepción de huéspedes**  
**Guía de observación y evaluación**

<b>Nombre completo</b> <b>Alumno</b> <b>Grupo:</b>	
--	--

CRITERIOS A EVALUAR	PUNTAJE	SÍ	NO
VIDEO ENVIADO VÍA ELECTRÓNICA	1.00		
PRESENTACIÓN PERSONAL. (Visten uniforme completo, limpio y usa identificador)	1.00		
FICHA TÉCNICA (Menciona los datos generales del hotel: nombre, categoría, servicios, etc.)	1.00		
PROCEDIMIENTO: TOMAR UNA RESERVACIÓN (Muestra los pasos a seguir, así como el uso de los formatos correspondientes)	1.00		
PROCEDIMIENTO: REALIZAR CAMBIOS EN UNA RESERVACIÓN (Muestra los pasos a seguir, así como el uso de los formatos correspondientes)	1.00		
PROCEDIMIENTO: APLICAR DEPÓSITOS EN UNA RESERVACIÓN (Muestra los pasos a seguir, así como el uso de los formatos correspondientes)	1.00		
PROCEDIMIENTO: CHECK IN (Muestra los pasos a seguir, así como el uso de los formatos correspondientes)	1.0		
PROCEDIMIENTO: CHECK OUT (Muestra los pasos a seguir, así como el uso de los formatos correspondientes)	1.0		
FORMATOS DEPARTAMENTALES (Muestra el uso y llenado correcto de los formatos correspondientes, en cada procedimiento de trabajo)	1.00		
MATERIAL DE APOYO. (Uso de todo tipo de equipo, imágenes, mobiliario, etc. así como de personas extras, empleados para ambientar el video)	1.00		
TOTAL DE PUNTOS OBTENIDOS	_____		

# PLAN 2014

ACTUALIZADO



Somos Lobos Grises,  
somos Bachilleres

