



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO PARA LA ECONOMÍA POPULAR
INSTITUTO NACIONAL DE COOPERACIÓN EDUCATIVA



MÓDULO DE APRENDIZAJE



CICLO DE FORMACIÓN: BÁSICO
COMPONENTE: TÉCNICO PRODUCTIVO
MAB-TP-1

CUADERNO DE ESTUDIO

VENEZUELA, 2005

SALIDA OCUPACIONAL: OPERADOR DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO PARA LA ECONOMÍA POPULAR
INSTITUTO NACIONAL DE COOPERACIÓN EDUCATIVA



Aspectos Generales de Turismo y Alojamiento

Abril, 2005

Especialistas en Contenido

Cely Contreras (T.S.U. Turismo –INCE Turismo Aragua)

Elaboración y Diagramación

T.S.U. Celina Humbria (Analista Productor de Medios – INCE Barinas)

Validación

Elvira Moncada (Instructora – Gerencia Regional Mérida)

Yelile Velásquez (Instructora – Gerencia Regional Monagas)

Laura Díaz (Analista Productora de Medios – Gerencia Regional Distrito Federal)

Jonnathan Querales (Instructor – Gerencia Regional Trujillo)

Coordinación Técnica Estructural

División de Recursos para el Aprendizaje

Coordinación General

Gerencia General de Formación Profesional

Gerencia de Tecnología Educativa

1ª Edición 2005

Copyright INCE

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| MÓDULO DE APRENDIZAJE..... | 1 |
| INTRODUCCIÓN..... | 5 |
| NOCIONES BÁSICAS SOBRE TURISMO..... | 3 |
| Turismo..... | 3 |
| Turista..... | 4 |
| Tipos de Turismo..... | 4 |
| Aspectos Legales del Turismo..... | 5 |
| ALOJAMIENTO TURÍSTICO..... | 7 |
| Origen | 7 |
| Alojamiento..... | 8 |
| Tipos..... | 9 |
| Clasificación..... | 11 |
| ATENCIÓN AL CLIENTE..... | 11 |
| Cliente..... | 11 |
| Tipos | 12 |
| Normas | 13 |
| Técnica de Trabajo..... | 14 |
| RECEPCIÓN..... | 15 |
| Recepción..... | 15 |
| Registro de Huésped..... | 18 |
| Reservación..... | 19 |
| Caja de Recepción..... | 20 |
| GLOSARIO..... | 25 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS..... | 27 |

INTRODUCCIÓN

El cuaderno de estudio correspondiente a la Salida Ocupacional Operador de Servicios de Alojamiento perteneciente al Componente técnico – productivo: **Establecimientos para Alojamiento**, tiene como finalidad la “definición de las nociones básicas del turismo, tipos de alojamiento, normas de atención al cliente e importancia de la recepción para el funcionamiento el establecimiento.

Los Establecimientos de Alojamiento son todos aquellos que prestan al público servicios de hospedaje en forma temporal, funciona en una edificación acondicionada para tal fin ocupando la totalidad del inmueble o parte del mismo, conformando sus independencias.

La gran mayoría de las personas tienen la necesidad de buscar establecimientos para hospedarse por el desplazamiento que hacen de su lugar de vivienda a otro lugar lejano, por esta acción requerirán donde

descansar, asearse, para poder cumplir con las actividades que han motivado su desplazamiento

El funcionamiento del establecimiento dependerá de la administración del mismo, normas que dentro de él se cumplan y del personal encargado de ejecutarlas.

Es importante resaltar que el contenido antes expuesto, se ajusta al programa de formación diseñado según los requerimientos del oficio, en donde los temas o puntos específicos presentan ilustraciones, un glosario de términos y referencias bibliográficas que permitirán facilitar el aprendizaje.

Seria conveniente que investigue y comparta experiencias con sus compañeros o en otras fuentes de estudio, a fin de consolidar y enriquecer los conocimientos adquiridos.

NOCIONES BÁSICAS SOBRE TURISMO

Turismo

Es el conjunto de integraciones humanas como: transportes, hospedaje, diversión, enseñanza derivadas de los desplazamientos humanos transitorios, temporales o de transeúntes de fuertes núcleos de población, con propósitos tan diversos como son múltiples los deseos humanos y que abarcan gamas variadas de motivaciones.

“El turismo comprende las actividades de personas que viajan y permanecen en lugares fuera de su ambiente usual, en forma temporal con fines de gozar de tiempo libre, negocios u otros.”

“Es el desplazamiento temporal de personas fuera de la residencia habitual, por un lapso mayor a 24 horas con fines recreativos principalmente. Incluyendo en el estudio las causas que lo generan y

las consecuencias que de este desplazamiento se derivan”.



Turista

Actor y objeto del turismo, no podríamos entender la actividad si no comprendemos al turista.

En definitiva: “el turista es un ente biopsicosocial que tiene deseos, necesidades, capacidad de gasto, tiempo libre y ante todo busca placer y recreación en su viaje”.



Tipos de Turismo

Existen múltiples formas de clasificar al turismo, en atención a la actividad o viaje que se realiza estará caracterizado por diferentes variables, que deberán ser consideradas para poder diferenciarlos.

☞ DE ACUERDO A LOS DESPLAZAMIENTO

- ❖ Turismo Nacional
- ❖ Turismo Internacional

☞ DE ACUERDO AL ORIGEN DE LA CORRIENTE

- ❖ Turismo Recreativo
- ❖ Turismo Emisivo

☞ DE ACUERDO A LOS MOTIVOS DEL VIAJE

- ❖ Turismo por Salud
- ❖ Turismo de Placer
- ❖ Turismo Religioso
- ❖ Turismo Comercial
- ❖ Turismo Histórico Cultural

☞ DE ACUERDO A LA FORMA DE VIAJE

- ❖ Turismo Independiente
- ❖ Turismo Organizado
- ❖ Turismo de Grupo

☞ DE ACUERDO A LA PERMANENCIA EN EL LUGAR DE DESTINO

- ❖ Turismo Itinerante
- ❖ Turismo de Estadía

☞ DE ACUERDO AL GASTO TURÍSTICO

- ❖ Turismo de Lujo
- ❖ Turismo Medio
- ❖ Turismo Popular
- ❖ Turismo Subvencionado

☞ DE ACUERDO AL IMPACTO AMBIENTAL

- ❖ Alto
- ❖ Medio
- ❖ Bajo
- ❖ (s abraes)

Amplíe sus conocimientos investigando en el Manual de Orientación Turística, INCE Turismo.

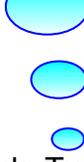


Aspectos Legales del Turismo

BASE CONSTITUCIONAL DEL TURISMO

Dentro del turismo se cuenta con un marco legal que orienta y sustenta el desarrollo turístico; entre otros instrumentos se dispone de:

- Constitución Nacional

- 
- Ley Orgánica de Turismo
 - Ley de Multipropiedad y Tiempo Compartido
 - Ley de Casinos y Máquinas Traganíqueles
 - Ley de Extranjeros y su Reglamento
 - Ley de Transporte Terrestre
 - Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Turismo sobre Establecimientos de Alojamiento Turístico
 - Reglamento sobre Agencias de Viajes y Turismo
 - Ley Orgánica del Ambiente
 - Ley Orgánica para la Ordenación del Territorio
 - Ley de Conservación y Saneamiento de Playas

Artículo 310 de la Constitución Nacional

El turismo es una actividad económica de interés nacional, prioritario para el país en su estrategia de diversificación y desarrollo sustentable.

Dentro de las fundamentaciones del régimen socioeconómico previsto en esta constitución, el Estado dictará las medidas que garanticen su desarrollo.

El estado velará por la creación y fortalecimiento del sector turístico nacional.

Artículo 34 Ley Orgánica de Turismo: El desarrollo de las actividades turísticas debe realizarse en resguardo del medio ambiente, dirigido a alcanzar un crecimiento económico sustentable, tanto en lo natural como en lo cultural, capaz de satisfacer equitativamente las necesidades y aspiraciones de las generaciones presentes y futuras.

Artículo 61 Ley Orgánica de Turismo: son prestadores de servicio turístico:

1. las personas que realicen en el país actividades turísticas, tales como: guiatura, transporte, alojamiento, recreación, alimentación y suministro de bebidas, alquiler de buques, aeronaves y vehículos de transporte terrestre y cualquier otro servicio destinado al turismo.
2. las personas que se dediquen a la organización, promoción y comercialización de los servicios señalados en el numeral anterior, por cuenta propia o de terceros.

3. Las personas que se dediquen a prestar servicios de información, promoción, publicidad y propaganda, administración, protección, auxilio, higiene y seguridad de turistas, sin perjuicio de lo establecido en otras leyes.
4. los profesionales del turismo y aquellas personas jurídicas que se dediquen a la prestación de servicios turísticos, según lo establezca el reglamento respectivo.
5. Las personas que presten servicios gastronómicos de bares y similares que por su característica de oferta, calidad y servicio, formen parte de la oferta turística local, regional o nacional.

Artículo 70 Ley Orgánica de Turismo: A los efectos de este Decreto Ley, se considera turista o usuario turístico a toda persona natural que viaje fuera de su lugar de residencia, que recorra el país o visite un lugar por interés histórico, artístico, natural, en forma temporal con fines de esparcimiento y recreación, que utilice alguno de los servicios prestados por los integrantes del Sistema Turístico Nacional.



ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Origen

La hotelería se remonta a muchos siglos atrás y su evolución a través de las épocas ha surgido debido a los cambios y al desarrollo económico e industrial.

Durante los siglos VII – VIII, fueron los monasterios los que proporcionaron el hospedaje a los forasteros y como no había pago alguno por este servicio se esperaba que los viajeros colaboraran con los fondos de acuerdo a sus posibilidades. Las

personas viajaban en grupos no solo para hacerse compañía sino también para protegerse de los asaltantes.

En los siglos trece y catorce fueron las casas solariegas los lugares que voluntariamente dieron hospedaje a los viajeros, estos a su vez debían propina a los sirvientes como agradecimiento por su hospitalidad.

El siglo XVII trajo grandes mejoras en los caminos por lo que más personas vieron la posibilidad de viajar. A principios del siglo XVIII trajo una era que fue llamada la Bella época donde florecen grandes y lujosos hoteles.

Con la aparición del automóvil obtiene un repunte la industria hotelera debido a la facilidad para poder viajar. Esto permitió que las personas se desplazaran a lugares donde los ferrocarriles no habían podido llegar.

El aumento del turismo, las demandas cambiantes de alojamiento y el crecimiento de las grandes empresas hoteleras han llevado a la promoción de consorcios de hoteles con propietarios independientes principalmente para fines de comercialización.

Una tendencia en la hotelería ha sido el motel, el cual aloja personas en viaje que no solo necesitan pasar la noche sino también refrigerios y estacionamiento para sus autos.

En la actualidad puedes encontrar diversos tipos de alojamiento los cuales están a la disposición de acuerdo a los gustos y posibilidades.

Alojamiento

Es todo establecimiento que presta al público un servicio para hospedarse en forma temporal, que funciona en una edificación construida acondicionada para tal fin, ocupando la totalidad del inmueble o parte del mismo, conformando sus independencias un todo

unitario, sin mezcla de otros no cónsonos con su naturaleza.



Tipos

☞ HOTEL : Es aquel establecimiento que presta en forma permanente el servicio de alojamiento en habitaciones con servicio sanitario privado, ofreciendo al huésped servicios básicos y complementarios, según su categoría y modalidad; siendo su tarifa de alojamiento diaria por tipo de habitación y número de ocupantes.

☞ HOTEL RESIDENCIA: Es aquel establecimiento que presta en forma permanente el servicio de alojamiento en apartamentos o cabañas, ofreciendo al huésped un mínimo de servicios básicos y complementarios según su categoría y modalidad; siendo sus tarifas de alojamiento diarias y especiales para estancias prolongadas, no inferiores a quince días, por tipo de apartamento o cabaña y número de ocupantes.

☞ MOTEL: Es aquel establecimiento que presta en forma permanente el servicio de alojamiento en habitaciones con servicio sanitario privado, ofreciendo al huésped servicios básicos y complementarios, según su categoría y modalidad. Ubicados generalmente en las proximidades de las vías automotoras, fuera de las zonas urbanas, con estacionamiento frente a las habitaciones y cuya disposición de planta física permita a los huéspedes el acceso individual, principal y directo a sus habitaciones, siendo sus tarifas de alojamiento diaria por tipo de habitación y número de ocupantes.

☞ PENSIÓN: Es aquel establecimiento que presta en forma permanente el servicio de alojamiento en habitaciones con servicio sanitario privado y/o común colectivo. Por requerimiento del huésped se ofrece servicio de alimentación bajo el régimen completo o medio; siendo su tarifa de alojamiento periódica – diaria, semanal, quincenal o mensual e incluirá en cada caso el régimen de comidas convenido con el huésped.



☞ HOSPEDAJE: Es aquel establecimiento que presta en forma permanente el servicio de alojamiento en habitaciones con servicio sanitario privado y/o común colectivo. Ofreciendo un mínimo de servicios básicos, siendo sus tarifas de alojamiento periódicas –diarias, semanal, quincenal o mensual por tipo de habitación o cama.

Clasificación

SEGÚN SU CATEGORÍA

- ❖ Cinco Estrellas
- ❖ Cuatro Estrellas
- ❖ Tres Estrellas
- ❖ Dos Estrellas
- ❖ Una Estrella

SEGÚN EL TIPO DE CLIENTELA

- ❖ Comerciales
- ❖ Vacacionales
- ❖ Casinos

SEGÚN SU ORGANIZACIÓN

- ❖ Independientes
- ❖ Cadenas

ATENCIÓN AL CLIENTE

Cliente

Es la persona a quien va dirigido nuestro producto y servicios, por lo tanto nuestro esfuerzo debe estar orientado a sus necesidades y requerimientos, para ello debemos brindarle calidez, recibirlo con una sonrisa, mostrar complacencia con su visita, tratarlo con amabilidad, distinción, ser cortés, respetuoso, demostrando en todo momento que somos capaces de desempeñar nuestra labor con eficiencia y calidad.

La Persona más Importante en el alojamiento es el cliente; al cual debe brindársele un trato cortés y constante actitud de servicio; hacerle sentir cuanto nos complace su visita y crearle un ambiente que le permita sentirse en casa, un cliente satisfecho regresará y recomendará los servicios a sus familiares y amigos.



Tipos

CLIENTE INTERNO: Son las personas que laboran en el sector turístico y requieren de la información o producto para complementar un proceso y/o elaborar un producto.

CLIENTE EXTERNO: Son personas, grupos o empresas que solicitan los servicios del sector turístico, con calidad y a cambio del cual cancelará una cantidad de dinero.

Según la frecuencia de la solicitud del servicio del cliente puede ser:

OCASIONAL: Es aquel que por alguna referencia o casualidad llega a solicitar los servicios y atención del establecimiento. Este tipo de cliente puede llegar a ser cliente fijo, dependiendo del desarrollo óptimo del trabajo que se realice para satisfacer sus necesidades de alojamiento.

HABITUAL: Aquellos cuya solicitud de servicios es frecuente, por lo tanto tenemos de ellos información en archivo.

VIAJEROS INTERNACIONALES. En su mayoría son personas que están afiliadas a algún sistema de viaje u organización reconocida internacionalmente, según la política.

EJECUTIVOS DE NEGOCIO: Son clientes que permanecerán poco tiempo en nuestro establecimiento y requieren de una atención rápida, segura y confortable.

VIP (Personas Importantes): Son clientes muy especiales que requieren de una atención esmerada desde el momento de la reservación y durante toda su estadía. Generalmente solicitan nuestro servicio como representantes o ejecutivos de organizaciones nacionales e internacionales.

Es importante recordar que todos los clientes son importantes para la empresa, de ellos depende el éxito de la misma.

Normas

1. CONCENTRARSE EN EL CLIENTE

- ☞ Escuchar atentamente al cliente
- ☞ Mantener la calma ante cualquier situación que se presente
- ☞ Mirar al cliente a la cara y estar atento a los gestos
- ☞ Contestar la pregunta clara, precisa y

oportunamente

- ☞ Usar un tono de voz adecuado a la situación
- ☞ Demostrar al cliente que en ese momento él es el más importante
- ☞ Estar pendiente de la comunicación no verbal del cliente

2. PRECISAR LA NECESIDAD DEL CLIENTE

- ☞ Formular preguntas tales como: cuándo, dónde, quién, cómo, para que
- ☞ Resumir lo que el cliente dice a fin de verificar su contenido
- ☞ Chequear con el cliente si esa es la necesidad verdadera

3. ESTIMULAR AL CLIENTE

- ☞ Dirigirse al cliente por su nombre
- ☞ Escuchar al cliente evitando las interrupciones
- ☞ Tratar al cliente como un adulto

4. ACCIONES CENTRADAS EN EL SERVICIO

- ☞ Suministrar explicaciones: Explicar las normas del establecimiento y los fundamentos
- ☞ Remitir al cliente: Indicar la persona o el departamento que ayudará al cliente en la situación

- ☞ Establecer acuerdos y ejecutar acciones
- ☞ Despedirse y expresar expectativas



5. SUMINISTRAR UN SERVICIO EFICIENTE

- ☞ Atender con rapidez al cliente
- ☞ Formular preguntas precisas
- ☞ Analizar las respuestas del cliente o huésped
- ☞ Proporcionar el servicio
- ☞ Asegurar que el cliente quedó satisfecho
- ☞ Formular alternativas para satisfacer al cliente o huésped

Técnica de Trabajo

- ☞ Saludar y ofrecer la ayuda
- ☞ Escuchar atentamente los planteamientos
- ☞ Obtener información adicional
- ☞ Presentar diferentes opciones

RECEPCIÓN

Recepción

Es el departamento que se encarga de coordinar eficientemente las actividades que contribuyen a prestar y garantizar una excelente atención al cliente o huésped durante su estadía.



IMPORTANCIA

La oficina de recepción es de suma importancia ya que sirve de punto de contacto entre el cliente y el hotel. De ésta él espera la solución a sus necesidades.

La recepción tiene a su cargo el negocio original del hotel, la venta de habitaciones, la cual representa aproximadamente el 80% del total de ventas. Además promueve la venta de los otros servicios del hotel.

Es nervio motor del hotel, sin embargo el funcionamiento del mismo depende de la armonía con que se desempeñen todos los servicios; tales como, Ventas y Mantenimiento.

ORGANIZACIÓN

La recepción junto con el departamento de ama de llaves, dentro de la organización de un hotel, forma parte de la Gerencia de Habitaciones. Respondiendo a las funciones del departamento y al número de personas que lo componen, la recepción está compuesta de las secciones:

- ☞ Reservas
- ☞ Recepción

- ☞ Servicios uniformados
- ☞ Cajas *

* La sección de caja operativa dependerá del departamento de recepción y desde el punto de vista administrativo o contable tendrá relación directa con el departamento de contraloría.

FUNCIONES GENERALES

- ☞ Venta de habitaciones
- ☞ Tramitar las solicitudes de reservaciones
- ☞ Control del estado ocupacional de las habitaciones
- ☞ Recibir al huésped
- ☞ Registro del cliente
- ☞ Brindarle toda la información sobre el funcionamiento y servicios que presta el hotel
- ☞ Asignar las habitaciones a los solicitantes
- ☞ Cambio de habitación
- ☞ Mantener el sistema de comunicación del huésped con el exterior
- ☞ Centralizar los consumos que realice el

huésped a través del resto de servicios que ofrezca el hotel

- ☞ Presentar la cuenta al cliente
- ☞ Despedirlo cuando desee retirarse del hotel
- ☞ Traslado y control del equipaje de los huéspedes



MATERIALES, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS

- ☞ Papel y sobres membretados del hotel
- ☞ Lápices
- ☞ Bolígrafos
- ☞ Borradores
- ☞ Sacapuntas

- ☞ Clips
- ☞ Engrapadoras y grapas
- ☞ Máquina de escribir
- ☞ Computadoras
- ☞ Hojas blancas (varios tamaños)
- ☞ Tirillas
- ☞ Papel carbón (varios tamaños)
- ☞ Sellos
- ☞ Cojín para sellos
- ☞ Rack de habitación
- ☞ Teléfonos
- ☞ Directorio telefónico del servicio de alojamiento
- ☞ Directorio telefónico de la ciudad
- ☞ Libro de novedades
- ☞ Carpetas para archivos (varios tamaños)
- ☞ Llaves de todas las habitaciones
- ☞ Slip
- ☞ Formularios (diferentes usos)



REGISTRO

Permite controlar y registrar todas aquellas novedades desarrolladas o surgidas durante la jornada laboral.

Tipos

- ☞ Novedades

Dentro del material usado en la administración, está el libro de novedades, en el cual como su nombre lo dice, se anotan los pendientes de un turno a otro, debiendo ser firmado por la persona que entrega y la que recibe. Algunos de los puntos que se llevan en él, son:

- a) Paquetes por recoger
- b) Telegrama por entregar
- c) Folios pendientes
- d) Llegadas de atenciones especiales
- e) Mensajes
- f) Eventos por realizarse
- g) Avisos de juntas
- h) Memorandos por leer
- i) Habitaciones No-Shows (día anterior)

☞ Control de Folios

Al finalizar cada turno de administración, se deberán anotar en la forma de control de folios los números de folios usados durante el turno con el nombre del huésped.

En el turno siguiente se deberá continuar la misma hoja, y durante el turno nocturno se deberá pasar al departamento de contabilidad. En caso de que el folio sea una cuenta maestra, se deberá anotar, el nombre y el número de habitaciones.

☞ Entrada y Salida

Consiste en anotar todas las llegadas y salidas diarias de huéspedes; lleva parte de la información que se le solicita al momento de registrarse, así como información colocada por el recepcionista.

Registro de Huésped

Es aquel que se realiza al cliente desde el momento que reserva una habitación en el hotel o al momento que llega a las instalaciones del mismo.

TIPOS DE REGISTRO

Entrada (Check in)

Es el proceso de registro de entrada del cliente en el establecimiento, en este proceso se solicitará al cliente algunos datos como: nombre, apellidos, procedencia, motivo de su estadía, días que tiene pensado permanecer en el establecimiento, entre otros.

Salida (Check Out)

Es el proceso de registro de salida del cliente del establecimiento, en este proceso se verificarán algunos datos como: solvencia con el local, condiciones de la habitación, entre otros.

IMPORTANCIA

Registro de entrada (check in)

- ☞ Solicitar datos personales al cliente
- ☞ Prever la logística para la estadía del cliente.
- ☞ Llevar un control para posibles solicitudes de hospedaje.

Registro de salida (check out)

- ☞ Verificar condiciones de la habitación.
- ☞ Verificar solvencia del cliente con el local

Reservación

Se define como el mecanismo facilitador que convierte al individuo solicitante en huésped o cliente del hotel, asegurándole alojamiento al momento de su llegada.

IMPORTANCIA

- ☞ Garantiza la estadía del cliente
- ☞ Permite la planificación y organización de actividades al personal del hotel
- ☞ Permite realizar el pronóstico de ocupación del establecimiento

TIPOS DE RESERVACIONES

- ☞ *Para Particulares:* son reservas solicitadas por personas naturales, a fin de asegurar su alojamiento por un tiempo determinado, ya sea en forma individual o por grupos.
- ☞ *Para Empresas:* son reservaciones solicitadas por personas jurídicas, las cuales se comprometen generalmente a cancelar la primera noche de alojamiento o el de la estadía.

CLASES

- ☞ *Corriente:* Es la reserva confirmada pero no posee previo pago o garantía por lo que su vigencia vence a la hora estipulada por el hotel.

☞ *Garantizada:* Este tipo de reserva, presenta un depósito o compromiso de pago que garantiza el alojamiento que debe cubrir por lo menos el valor de la primera noche. El alojamiento deberá mantener la reservación hasta la hora de salida del siguiente día.

☞ *Lista de Espera:* Es el tipo de reservación no confirmada, en la cual el cliente corre el riesgo de no tener el alojamiento deseado al momento de su llegada. Quedan condicionadas a ciertas situaciones como las salidas imprevistas, reservaciones no llegadas a la hora, cancelación por cambios de fechas, entre otros.

SISTEMAS

Conjunto de documentos relacionados entre sí con la finalidad de llevar un control del establecimiento, los mismos pueden ser:

Manuales: Acción de registrar información en documentos y formularios para el control

administrativo del establecimiento. Generalmente llenado a mano.

- ☞ Hoja de reservaciones
- ☞ Slip de reservaciones
- ☞ Rack de reservaciones

Automatizados: Acción de registrar información en documentos y formularios para el control administrativo del establecimiento a través de equipos computarizados que poseen programas especiales o adaptados para tal fin.

- ☞ Oспен
- ☞ Fidelios
- ☞ Otros

Caja de Recepción

Es una sección que está adscrita al departamento de contabilidad. Procesa todo el movimiento de ingresos por concepto de Alojamiento, alimentos y bebidas y demás servicios que ofrezca el hotel, los cuales serán registrados (cargados) una vez que han sido enviados a caja de recepción.

IMPORTANCIA

Radica en que a través de la misma, se realizan y procesan los pagos por alojamiento y demás servicios que presta el hotel, recibiendo y controlando la mayor parte de los ingresos que éste percibe.

PAGO DE SERVICIO

- ☞ Efectivo
- ☞ Cheque Viajero o Bancario
- ☞ Tarjetas de Crédito o Débito
- ☞ Cartas y Voucher

TIPOS DE CUENTAS

Son todos aquellos formatos que utiliza la empresa o establecimiento para llevar el control de los gastos generados por un cliente o grupo de clientes durante su estadía en el local.

- ☞ *Cuenta Huésped:* Formato donde se registra todos los consumos (gastos) realizados por un cliente (forma individual), durante su estadía en el establecimiento.

- ☞ *Cuenta Maestra:* Formato donde se reflejan todos los gastos convenidos o acordados entre el establecimiento y grupo de visitantes (planes vacacionales, grupos deportivos, entre otros).

- ☞ *Cuenta Ciudad (por cobrar):* Formato que permite cargar todos los consumos realizados por un huésped o grupo de ellos y que cancelará en fechas futuras (crédito).

FORMATOS UTILIZADOS

Documento impreso o electrónico, diseñado con espacios en blanco para que el responsable de llenarlo inserte los datos que dejen plasmada la información. Sirve de guía y permite la presentación uniforme de datos específicos o generales.

Algunos de ellos pueden ser:

- Factura o master folio
- Recibo e ingreso a caja
- Comprobante de egreso de caja

- Comprobante de descuentos y ajustes
- Comprobante de transferencia
- Sobre de remisión
- Cambio de moneda extranjera
- Control de caja de seguridad
- Formato de acceso a caja
- Reporte de cajero de recepción
- Misceláneos



TÉCNICA DE TRABAJO

Entrada (Check in)

Para un recepcionista es necesario conocer los tipos de clientes que pueden llegar a un hotel y la forma de registro a seguir con cada uno de ellos.

Debe tomarse muy en cuenta que el buen trato es esencial al momento del registro.

Es de hacer notar que al momento de registrarse varía de acuerdo a los tipos de clientes; estos son:

Con Reservación

1. Se saluda al huésped.
2. Se ubica la reservación se le entrega la tarjeta de registro, teniendo en cuenta que si la reserva ha sido garantizada se le elabora un pre-requisito, en el cual el huésped completará los datos que hagan falta y firmará.
3. A partir de este momento el procedimiento de registro que sigue es igual al del cliente sin reservación.

Sin Reservación

1. Verificar si hay disponibilidad.
2. En caso afirmativo, el recepcionista procede a entregar la tarjeta de registro al huésped. Una vez llena la tarjeta, se verifica que los datos estén completos. Seguidamente se le pregunta cuál será su forma de pago.
3. Si es con tarjeta de crédito se verifica su vigencia y se imprime en el vauche correspondiente.
4. Si el pago es en efectivo debe cubrir por lo menos la primera noche de alojamiento, más algo extra para cubrir cualquier eventualidad.
5. Se le entrega la tarjeta de identificación donde se señala si tiene crédito o no.
6. Por último se entrega la llave al botones, quién lo llevará hasta su habitación.

Salida (Check Out)

Diariamente el recepcionista procesa internamente la salida respectiva, en coordinación con otros departamentos.

1. El recepcionista recoge de caja de recepción la tarjeta de registro marcada con la hora en la que el huésped liquidó su cuenta.
2. Verifica que el huésped entregue la llave.
3. Con la tarjeta de registro, verifica el rack de habitación, el nombre del huésped y el número de la habitación que ocupó; con el fin de retirar el slip.
4. Procede a retirar el slip del rack de información ya registrado en el reporte de salida.
5. Luego el recepcionista envía el slip del rack de habitación a la operadora de teléfonos, a fin de que proceda igualmente a dar la salida correspondiente.
6. Se cambia el status de la habitación de ocupado a salida.
7. El recepcionista llama al departamento de ama de llaves y notifica la salida.
8. Finalmente coloca la tarjeta en el registro en un sitio determinado, de donde la pasará a su archivo correspondiente.

GLOSARIO

Biopsicosocial: Persona que posee características biológicas y psicológicas que se desenvuelve en un entorno social (ser humano).

Desplazamiento: Movimiento de un lugar a otro.

Egreso: Salida

Huésped: Persona que se queda o pernocta dentro del establecimiento de alojamiento.

Ingreso: Entrada

Mise en Place: Término francés que significa “cada cosa en su lugar”.

Rack: Bandeja metálica o de madera que sirve para archivar las tirillas o slip.

Slip: Tirilla o tarjetón pequeño que sirve para resumir información en la recepción.

Transeúnte: Nombre que se le da a toda aquella persona que se encuentra en tránsito.

VIP: Huésped muy importante

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Báez Casilla, S. (1985). Editorial. *Hotelería CECSA*.

Corporación de Turismo. (1987) *Concientización Turística*.

Foster, D. L. (1995) *Recepción en Hotelería. Administración y Operación*. Serie de Turismo. Editorial MCGRAW-HILL

Venezuela, Instituto Nacional de Cooperación Educativa. (1981). *Contabilidad General*. Programa Turismo.

Venezuela. Instituto Nacional de Cooperación Educativa. *Atención al Cliente*. Programa Turismo.

Venezuela. Instituto Nacional de Cooperación Educativa. (2000) *Servicio de Habitación*. Programa Turismo.

Venezuela. Instituto Nacional de Cooperación Educativa. (1992). *Recepción de Hotel y Caja*. Programa Turismo.

Normas Venezolanas Covenin. (1983) Clasificación de Empresas de Alojamiento Turístico.