

***MANUAL DEL PUESTO***

***DE RECEPCIONISTA***

***DEL HOTEL.***

## **RESPONSABILIDAD GENERAL DEL PUESTO**

**El o la recepcionista es la persona que labora en un hotel, donde realiza el registro de huéspedes, se controla la asignación, así como la entrada y salida de huéspedes.**

**El o la recepcionista (clerk) es responsable de registrar a las personas que se hospedarán en el hotel, ya sea de manera individual o en grupo, con reservación o sin ella, efectuar los cambios que le soliciten los huéspedes, así como la información y atenciones especiales que se le demanden, y registrar las entradas y salidas de los huéspedes del hotel. Asimismo, debe elaborar y verificar los reportes e información que proporciona a sus compañeros de trabajo de otros turnos y departamentos ay a su inmediato superior, también es responsable de mantener en perfecto orden el área de trabajo en que realiza sus funciones y actividades.**

## **PERFIL DE RECEPCIONISTA.**

**Dentro de un marco de referencia ideal el recepcionista debe contar con las siguientes características:**

### **✦ Personales:**

- Amable y cortés**
- Pulcro y de excelente presentación**
- Puntual**
- Apariencia agradable**
- Discreto**
- Honesto**

✦ **De relaciones humanas**

- **Buen fisonomista**
- **Discreto en su trato**
- **Consciente de lo que su labor representa en la imagen del Departamento de Recepción y del hotel.**
- **Trato fino.**

✦ **Técnicas y experiencia:**

- **Conocimientos sobre hotelería y turismo en general**
- **Dominar otro idioma además del español**
- **Conocimientos sobre técnicas de ventas**
- **Conocimientos sobre políticas de operación.**

**POSICIÓN DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN.**



## **FUNCIONES DEL PUESTO DE RECEPCIONISTA.**

**El recepcionista lleva a cabo, en el desempeño diario de su labor, una serie de funciones, desglosándose en las actividades que a continuación se enlistan.**

- ♣ Registro de huéspedes.**
  - Individuales**
  - De grupo**
  
- ♣ Cambios**
  - De habitación**
  - De renta o tarifa**
  - De registro**
  
- ♣ Salida de huéspedes**
  
- ♣ Atención a huéspedes.**
  
- ♣ Elaboración y verificación de reportes.**

## ***OBJETIVOS.***

**QUE EL RECEPCIONISTA CONOZCA EL PROCEDIMIENTO DE RUTINA PARA REGISTRAR A LOS HUÉSPEDES DEL HOTEL, YA SEA QUE LLEGUEN EN GRUPO O INDIVIDUALMENTE.**

**QUE EL RECEPCIONISTA SEPA MANEJAR LA PAPELERÍA QUE DEBE UTILIZAR PARA EL REGISTRO DE HUÉSPEDES EN LOS DIFERENTES CASOS.**

**QUE LA AUTOEVALUACIÓN FORME PARTE DE LA REAFIRMACIÓN DE LO APRENDIDO EN ESTE CAPÍTULO.**

**El huésped es la persona más importante. Gracias a él existe en hotel. De la calidad del servicio que reciba dependerá que regrese y lo recomiende con amistades y otras personas.**

**El recepcionista debe tener presente que un huésped individual o de grupo al llegar al hotel puede estar cansado por el viaje, nervioso o presionado por el traslado, malhumorado, etc,; por tanto, el huésped debe ser atendido siempre:**

- \* AMABLEMENTE**
- \* RÁPIDAMENTE**
- \* EFICIENTEMENTE**

**El registro es la función por medio de la cual el huésped y el hotel formalizan la estancia de aquél en este, y el hotel lleva a su vez un control estadístico de las características y frecuencia de la estancia del huésped.**

**El registro se puede dividir básicamente en dos tipos:**

- \* Individual**
- \* De grupo**

**Ambos pueden originarse en una reservación, y en el caso del primero también por personas que acuden sin ella al mostrador de la recepción del hotel.**

### **REGISTRO INDIVIDUAL.**

**Es el que se produce por una persona, pareja o familia que hacen uso del hotel individualmente al viajar, sea cual fuere el motivo(placer, negocios, etc)**

## **PROCEDIMIENTO:**

### **1. Saluda y da la bienvenida al huésped.**

- ✦ **Sé atento y amable**
- ✦ **No lo hagas esperar.**

### **2. Pregunta si tiene reservación**

**Si dice tener reservación...**

### **3. Pregunta a nombre de quién está registrada ésta, verifica los datos en el reporte de reservaciones o charola de reservaciones y retira el récord de reservaciones que corresponda.**

**Engrapa el récord de reservación a la tarjeta de registro que le entregarás al huésped.**

**Si no tiene reservación...**

### **4. Verifica la disponibilidad en el rack numérico.**

**Si existe disponibilidad, preguntar al huésped el tipo de habitación que desea y el número de personas que son.**

**Si no existe disponibilidad infórmasele amablemente al cliente.**

- ✦ **Infórmale acerca de otros hoteles**
- ✦ **Sé cortés. Es un futuro huésped.**
- ✦ **Recuerda que debes conocer las habitaciones de 5 días antes.**

## **IMPORTANTE.**

**Debido a su capacidad y necesidades, algunos hoteles no cuentan con Departamentos de Reservas, por lo que sus huéspedes llegan directamente al hotel o bien el recepcionista recibe una llamada telefónica y toma los datos de la reserva, asentándolos directamente en la bitácora.**

**Ciertos hoteles manejan las reservas y otras aportaciones a través de un sistema computarizado siguiendo el mismo desarrollo, obteniendo tanto la información como los documentos en la pantalla terminal e impresora respectiva.**

**Si tiene reserva y si existe disponibilidad...**

**5. Proporciona al huésped la tarjeta de registro para que la llene y el estado de cuenta, para que lo firme.**

- ✦ No hagas preguntas indiscretas**
- ✦ Proporciona una pluma al huésped.**

**Mientras el huésped se registra...**

**6. Medita qué habitación es más conveniente asignarle de acuerdo al número de personas que lo acompañan, sus edades y su posible estancia en el hotel. Sigue estos criterios:**

**En baja ocupación asigna la habitación de mejores características.**

**En alta ocupación asigna conforme a disponibilidades previstas.**

**Bloquea la habitación asignada con una mica roja en el rack numérico**

- ✦ Respeta todas las reservas**

## **IMPORTANTE.**

**El color de las micas puede variar en cada empresa, según sus políticas.**



**7. Recoge la tarjeta de registro y el estado de cuenta y pregunta al huésped la forma de pago.**

**Si el huésped...**

**Paga en efectivo o con cheque de viajero, realiza el depósito correspondiente en la caja de recepción**

**Paga con tarjeta de crédito, con las que opera el hotel solicítasela al huésped, procesa el pagaré respectivo (Voucher) y pide al huésped que lo firme.**

**Obtuvo un crédito interno en el hotel, elabora la tarjeta de identificación.**

**IMPORTANTE.**

**En hoteles en los que el recepcionista es también cajero, éste asienta en el estado de cuenta el pago, registrándolo en la máquina registradora**

- \* No olvides verificar la tarjeta de crédito en el boletín correspondiente.**

**Cuando se trata de una venta directa o registro de mostrador (Wal-in), el huésped acude directamente al hotel y sin reservación; si existe duda o desconfianza, solicítale que realice el pago de su estancia por adelantado**

**Infórmale amablemente que sus consumos tendrán que ser cubiertos directamente, es decir que no tiene crédito dentro del hotel.**

- \* Indícale que son políticas internas**
- \* No transmitas tu temor al huésped.**

**Anota en la tarjeta de registro la leyenda sin crédito.**

**8. Elabora la tirilla de pronto registro o pretirilla de registro con copias.**

**IMPORTANTE.**

**En hoteles en donde el recepcionista es también telefonista se omite la copia para teléfonos, puesto que en los racks numérico y alfabético que se encuentran en recepción se colocan las pertirillas necesarias.**

**Debido a su capacidad y necesidades algunos hoteles no utilizan la pretirilla de registro.**

- ✦ Recuerda que este documento (pretirilla de registro) es provisional.**

**9. Compara y coteja los datos de la tarjeta de registro con los de la pretirilla de registro. Indica al huésped el número de la habitación y deséale una feliz estancia en el hotel..**

- ✦ Sé amable y cortés**

**10. Llama al botones, entrégale la llave de la habitación y dos copias de la pretirilla. Solicítale que conduzca al huésped a su habitación.**

- ✦ Menciona el nombre del huésped**
- ✦ No lo hagas esperar**
- ✦ Verifica fecha de salida y cotejar las firmas**

**IMPORTANTE.**

**En algunos hoteles, no existe el puesto de botones. En estos casos el recepcionista debe entregar la llave de la habitación directamente al huésped e indicarle la ubicación de ésta.**

**11. Elabora a máquina el juego definitivo de tirillas y el estado de cuenta. Las copias de las tirillas definitivas generalmente vienen**

**incluidas en el estado de cuenta o folio de registro.**

**12. Revisa la tarjeta de registro y anota los datos faltantes:**

- ✦ Motivo del viaje**
- ✦ Medio de reservación**
- ✦ Número de personas**
- ✦ Cantidad de habitaciones**
- ✦ Número (s) de la (s) habitación (es) asignada (s)**
- ✦ Precio**
- ✦ Hora y fecha de entrada**
- ✦ Iniciales o nombre del recepcionista**
- ✦ Observaciones.**

**Anota en el reporte de reservaciones los datos del huésped registrado basándose en la tarjeta de registro.**

**Si tenía reservación...**

**Anota el número de la habitación que se le asigno.**

**Si no tenía reservación...**

**Completa todos los datos en el reporte**

**Guarda la tarjeta de registro en el palomar alfabético de acuerdo al apellido del huésped y elabora después el registro de entradas.**

Posteriormente, turna la tarjeta de registro a la caja de recepción para anexarla a la tarjeta de registro.

13. Entrega a la caja de recepción el estado de cuenta o folio de registro para incorporarlo al pit correspondiente a la habitación asignada.

Coloca las tirillas definitivas en sus lugares respectivos, enviando la correspondiente a teléfonos y ama de llaves.

Desecha las tirillas de pronto registro, pues ya no son necesarias una vez colocadas las definitivas en los racks numérico y alfabético.

**¿QUÉ HACER CUANDO...?**

14. Son dos o más personas en una habitación y:

a) además de la persona que se registró, y que es la responsable de la cuenta, sus acompañantes esperan llamadas telefónicas o recados.

Elabora tirillas de información (definitivas) y distribúyelas de la misma manera como lo hiciste con las demás

b) Además del titular responsable de la cuenta, su acompañante, por comodidad, o propia conveniencia, debe firmar sus consumos también.

Solicita al acompañante autorizado que firme el estado de cuenta debajo de la firma del titular y elabora la tarjeta de identificación correspondiente y entrégasela.

c) se registran dos o más personas que comparten la misma habitación, pero cuyos consumos se cargarán por separado. (Cuentas separadas).

Entrega a cada huésped una tarjeta de registro y un estado de cuenta

**o folio de registro, procediendo como ya se indico, con la variante de que en la primera tarjeta de registro deberás anotar 1/2 en el casillero correspondiente a número de personas y 2/2 en la segunda tarjeta de registro, con lo que el cargo por concepto de habitación se dividirá entre dos automáticamente.**

**Sé cuidadoso en la revisión de cada juego de tarjetas de registro y estado de cuenta.**

### **REGISTRO DE GRUPOS.**

**Se entiende por grupos varios huéspedes que requieren un número considerable de habitaciones, en virtud de un evento o motivo común a ello. Para el hotel un número significativo de cuartos es aquel que promedia 15 habitaciones.**

### **PROCEDIMIENTO:**

- 1. Verifica en el reporte de reservaciones la llegada de grupos. Revisa la lista de integrantes y el instructivo de grupos en ambos viene descrito claramente tanto el número de componentes de grupo como las indicaciones de servicios y condiciones contratadas con el hotel.**
- 2. bloquea las habitaciones en el rack numérico con las micas respectivas.**
- 3. Anota en la lista de integrantes el tipo y número de la habitación asignada a cada huésped.**

**Cuando en una habitación se hospeden dos o más personas anota este dato en la tarjeta de registro**

4. **Elabora el prerregistro del grupo, que consta de:**
  - ♣ **Cuenta maestra**
  - ♣ **Cuenta de extras**
  - ♣ **Tarjeta de registro**
5. **Coloca las llaves de las habitaciones asignadas en un sobre con los datos de cada integrante del grupo.**
6. **Coloca en una mesa o lugar destinado a tal efecto los sobres con los estados de cuenta para extras y tirillas definitivas correspondientes, así como el estado de cuenta maestra en orden alfabético y a la espera del grupo.**
7. **Identifica al guía o responsable autorizado del grupo. Revisa el estado de cuenta maestra y solicítale que la firme. Si existen modificaciones fuera de sus atribuciones, consúltalas con el responsable directo del hotel, que en la mayoría de los casos es el ejecutivo de ventas.**
8. **Coordinadamente con el conductor o responsable del grupo llama uno a uno de los integrantes, dales la bienvenida y entrégales el sobre con su llave y el estado de cuenta de extras para que lo firmen.**
9. **Normalmente los extras son pagados por cada integrante del grupo. Si ese es el caso, 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 la caja.**

**10. Antes de registrar a todos los integrantes del grupo, envía la lista de integrantes al botones para que ordene la distribución del equipaje en las habitaciones respectivas cuando llegue el grupo.**

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

**12. 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.**

#### **IMPORTANTE.**

**Por su capacidad algunos hoteles no manejan grupos ya que sus instalaciones no cuentan con salones para sesiones, restaurante y otros servicios necesarios para satisfacer las necesidades de grupos. En otros hoteles los formatos requeridos para el registro de grupos son obtenidos por medio de una computadora y se sigue el mismo procedimiento.**

**El registro de huéspedes, tanto individual como grupal, es una de las actividades más importantes que el recepcionista realiza en el hotel. De su cuidadoso seguimiento, así como de la perfecta coordinación con los demás compañeros de trabajo, departamentos y áreas del hotel, dependerá la imagen que el huésped se lleve del hotel.**

## ***FORMATOS.***

### **REPORTE DE RESERVACIONES.**

#### **FINALIDAD:**

Este reporte se elabora diariamente en la recepción y es el recepcionista para llevar a cabo los prerregistros del día a anoten además las llegadas de los huéspedes sin reservación

### **PAPELETA DE RESERVACIONES**

#### **FINALIDAD:**

Es el documento que contiene todos los datos del futuro huésped y las condiciones de los servicios contratados.

### **TARJETA DE REGISTRO:**

#### **FINALIDAD:**

Esta tarjeta es llenada por el huésped al momento de registrarse y posteriormente servirá de base para elaborar los demás documentos inherentes a su estancia en el hotel.

### **ESTADO DE CUENTA.**

#### **FINALIDAD:**

El recepcionista utiliza este formato para llenar los datos del huésped basándose en la información de la tarjeta de registro y solicita su firma como identificación; posteriormente, lo envía a la Caja para que lleve el control de consumos.

### **TARJETA DE IDENTIFICACIÓN.**

#### **FINALIDAD:**

El recepcionista elabora la tarjeta de identificación y la entrega al huésped que tiene crédito en el hotel una vez que se ha registrado. Esta tarjeta le servirá al huésped para identificarse en los centros de consumo y que con solo presentarla y firmar su nota de cargo su consumo sea cargado a su cuenta.



## **PRETIRILLA DE REGISTRO O TIRILLA DE PRONTO REGISTRO.**

### **FINALIDAD:**

Esta pretirilla es 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 recepción la habitación asignada y avisar a otros departamentos del hotel que lo requieran.

## **TIRILLA DEFINITIVA.**

### **FINALIDAD:**

Esta tirilla se utiliza para bloquear en el rack numérico las habitaciones asignadas a los huéspedes y se envía a todos los departamentos que la requieren.

## **LISTA DE INTEGRANTES.**

### **FINALIDAD:**

Es un listado que entrega ventas a recepción, el cual contiene los nombres de los integrantes de un grupo que llegará al hotel.

## **INSTRUCTIVO DE GRUPOS:**

### **FINALIDAD:**

Este instructivo es elaborado por el departamento de ventas con los datos del grupo que llegará al hotel.

# ***AUTOEVALUACIÓN.***

Escribe dentro del paréntesis de la derecha una "F" si la expresión es falsa, y una "V" si es verdadera.

1. Prerregistras y bloqueas las habitaciones con base en el reporte de reservaciones , y elaboras la tarjeta de registro, estados de cuenta y tirillas definitivas en el caso de grupos..... ( ).

2. En el registro del huésped no es necesario solicitarle depósito ni que firme un pagaré de tarjeta de crédito..... ( ).

3. Vacías la información de la tarjeta de registro una vez llenada por el huésped al registro de cambios..... ( ).

4. Entregas a caja de recepción el estado de cuenta o folio de registro anexando la tarjeta de registro y la forma de pago..... ( ).

## **CAMBIOS.**

**Por diversas razones puede ser necesario realizar cambios de habitaciones o de las condiciones de hospedaje del huésped, ya sea porque inicialmente fueron provisionales y deben ser definitivas, o bien por alguna circunstancia contingente.**

**Los cambios que pueden producirse son:**

- \* Cambio de habitación**
- \* Cambio de renta o tarifa**
- \* Cambio de registro de huésped**

### **CAMBIO DE HABITACIÓN.**

**El huésped puede solicitar cambio de habitación debido a que:**

- \* Requiere de otra de distintas características.**
- \* Está instalado provisionalmente**
- \* La habitación actual no está en buenas condiciones o no es de su agrado.**

### **CAMBIO DE RENTA O TARIFA, Y DE REGISTRO DEL HUÉSPED.**

**Puede suceder que el cambio que se realice no sea solo de habitación físicamente sino también de la renta o tarifa diaria de la misma, o bien que el huésped sea acompañado de familiares o personas que arribarán al hotel posteriormente a su llegada, lo que motiva la necesidad de cambiar los datos del primer registro y de habitación, según sea el caso, cuando aquéllos se presente en el hotel**

# **ATENCIÓN A HUÉSPEDES.**

El departamento de recepción es el lugar al que por lo general los huéspedes se dirigen cuando tienen algún problema o requieren información y/o servicios especiales.

El recepcionista es el encargado de proporcionar la atención y servicios que requieran los huéspedes, tales como:

- ✦ Toma de mensajes y recados.
- ✦ Recepción y entrega de llaves
- ✦ Atención de requerimientos de información.

## **TOMA DE MENSAJES Y RECADOS.**

Los mensajes o recados son de gran importancia para los huéspedes y por esto se debe poner especial atención al recibir uno de ellos, llenando la forma de mensajes.

Los mensajes pueden ser recibidos por teléfono o personalmente en el mostrador de recepción.

## **RECEPCIÓN Y ENTREGA DE LLAVES.**

Otra de las funciones del recepcionista es controlar las llaves de las habitaciones.

1. Recibe y coloca la llave de la habitación en el casillero correspondiente del palomar

No olvides entregar al huésped los mensajes o correspondencia que se encuentren en su casillero.

2. Entrega la llave de la habitación cuando el huésped así lo solicite.

## **ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS E INFORMACIÓN.**

**En el departamento de recepción se reciben solicitudes de servicios o información por parte de los huéspedes, y el recepcionista debe atenderlas.**

### **1. Recibe la petición ya sea telefónicamente o personalmente.**

**Pon atención en la petición.**

### **2. Anota en la bitácora la petición del huésped para darle seguimiento**

**No olvides mencionar cualquier detalle de la petición.**

**Si el huésped o personal del hotel solicitan información...**

### **3. Proporciona toda la información requerida.**

**Sé amable y eficiente.**

**No proporciones información errónea.**

**Para mejorar la atención a los huéspedes procura recordar sus nombres y tratarlos de una manera personalizada. Esto beneficiaría al hotel a tu desarrollo personal.**

**Brindar de la mejor manera las atenciones a huéspedes que éstos te soliciten, llevándolas a cabo paso a paso con sus diferentes alternativas, y con una perfecta coordinación con tus demás compañeros de trabajo, departamentos y áreas del hotel, harán que la estancia del huésped sea más placentera y se sienta como en casa.**

## **FORMATOS DE MENSAJES.**

### **FINALIDAD:**

**Esta papelería se utiliza para tomar nota de los mensajes que se reciben para los huéspedes del hotel.**

## **SALIDA DE HUÉSPEDES.**

**El huésped es la persona más importante del hotel, por tanto debe ser atendido amable y eficientemente desde su arribo, durante su estancia y a su salida.**

**Cada vez que un huésped termina su estancia en el hotel es el momento de borrar cualquier mala impresión y reafirmar la buena imagen que se lleve del hotel. En la mayoría de los casos es al recepcionista a quien corresponde despedir al huésped cuando éste abandona el hotel, y es entonces cuando, en coordinación con otros departamentos, procesa internamente la salida respectiva**

### **PROCEDIMIENTO:**

- 1. 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.**
- 2. Dobla las tirillas definitivas que se encuentran en los racks numérico y alfabético, haciendo notar que la habitación está por desocuparse.**
- 3. Retira las tirillas definitivas de los racks numéricos y alfabético una vez que se haya confirmado que la ocupación está totalmente desocupada**
- 4. Desecha una de las tirillas definitivas y la envía al departamento de teléfonos.**
- 5. Reporta que la habitación ya se ha desocupado.**
- 6. Anota los datos de la tarjeta de registro en el registro de salidas.**

**Recuerda que el registro de salidas se cierra en el tercer turno.**

**Durante el primer turno del día siguiente...**

**Envía la tarjeta de registro al departamento de reservaciones para sus archivos y estadísticas.**

**IMPORTANTE:**

**Por su capacidad y necesidades algunos hoteles no cuentan con departamentos de reservaciones, y los archivos y estadísticas se efectúan por el recepcionista.**

**Efectuar los trámites para la salida de huéspedes con un procedimiento llevado paso a paso, con sus diferentes alternativas y con perfecta coordinación con tus demás compañeros de trabajo, departamentos y áreas del hotel, hará que la estancia del huésped haya sido realmente grata al final de la misma, y que la impresión que se lleve sirva para motivarlo a que regrese y recomiende el hotel.**

## **ELABORACIÓN Y VERIFICACIÓN DE REPORTES.**

**La elaboración y verificación de reportes es una función de suma importancia, ya que en ellos se resumen las actividades desarrolladas por los recepcionistas de cada turno.**

### **REPORTE DE DISCREPANCIAS:**

**El reporte de discrepancias lo elaboran los recepcionistas del primero y segundo turnos.**

### **PROCEDIMIENTO:**

- 1. Recibe el reporte**
- 2. Verifica las información del reporte. Comparándolo con el rack numérico.**

**Si existe discrepancia...**

- 3. Anota en el reporte de discrepancias las diferencias encontradas al comparar el reporte, con el rack numérico.**

**Utiliza las claves correctas**

**No retrases la información.**

- 4. Notifica las discrepancias que encuentre y manda a verificar físicamente las discrepancias con el botones**
- 5. Haz las correcciones necesarias en el rack con base en la información que el botones te proporcionas después de revisar nuevamente las discrepancias.**
- 6. Coloca el reporte de Discrepancias en la papelera par su posterior archivo.**



**Si eres recepcionista del tercer turno...**

- 7. Archiva el reporte de Discrepancias en el folder correspondiente del archivo de recepción.**

## **REPORTE DE CONTROL DE FOLIOS.**

**El reporte de control de folios lo elaboran los recepcionistas de los tres turnos y sirve para llevar un control de folios utilizados en cada registro.**

### **PROCEDIMIENTO:**

- 1. Anota en el reporte de control de folios los datos de cada estado de cuenta que utilices**
- 2. Anota en el reporte de control de folios los datos de los estados de cuenta que hayas cancelado.**
- 3. Anota en el reporte de control de folios los datos de los estados de cuenta que se utilizan para continuación de uno inicial.**
- 4. Guarda el reporte de control de folios junto con los estados de cuenta cancelados para entregarlos posteriormente.**

**Si eres recepcionista del tercer turno...**

- 5. Entrega el reporte de control de folios junto con los estados de cuenta cancelados al departamento de contabilidad.**

## **REPORTE DE CONTEO DE OCUPACIÓN**

**El reporte de conteo de ocupación lo elaboran los recepcionistas de los tres turnos y sirve para llevar un control de la ocupación del hotel por cada turno.**

### **PROCEDIMIENTO:**

- 1. Cuenta en el rack numérico las habitaciones ocupadas según el tipo de habitación y anota las cantidades en el reporte.**
- 2. Cuenta en el rack numérico las habitaciones vacías según el tipo de habitación y anota las cantidades en el reporte.**
- 3. Cuenta en el rack numérico las habitaciones fuera de servicio según el tipo de habitación y anota las cantidades en el reporte.**

**Hasta aquí el resultado de la suma de los tres conceptos anteriores debe ser en total de habitaciones del hotel**

**Habitaciones ocupadas + habitaciones vacías + habitaciones fuera de servicio = total de habitaciones.**

- 4. Cuente en el reporte de reservaciones las reservaciones garantizadas, según el tipo de habitación, y anota las cantidades en el reporte.**
- 5. Cuenta en el reporte de reservaciones las reservaciones límite, según el tipo de habitación, y anota las cantidades en el reporte.**
- 6. Anota en el reporte el total de reservaciones para ese día, según el tipo de habitación.**
- 7. Cuenta en el reporte de Reservaciones los registros de huéspedes sin reservación, según el tipo de habitación, y anota las cantidades en el reporte.**
- 8. Cuenta en el reporte de reservaciones las habitaciones que ya han sido desocupadas.**

- 9. Cuenta en el registro de salidas el total de salidas, según el tipo de habitación, y anota las cantidades en el reporte.**
- 10. Resta las cifras de cuartos vacíos las del total de reservaciones y las de entradas sin reservación y anota el resultado en el renglón de cuartos a la venta.**
- 11. Suma cuartos vacíos, total de reservaciones y entradas sin reservación y compara el resultado con el total de habitaciones; si el resultado de la suma supera el total de habitaciones anota la diferencia en el renglón de cuartos de sobreventa.**
- 12. Anota tu nombre en el reporte.**

**Si eres recepcionista del tercer turno...**

- 13. Archiva el conteo de ocupación en el folder correspondiente en el archivo de recepción.**

**Archiva por fecha consecutivamente**

## **REGISTRO DE ENTRADAS.**

**El registro de entradas lo elabora cada uno de los recepcionistas de cada turno, y en él se resumen los datos más importantes de cada huésped registrado. Al recepcionista del tercer turno le corresponde cerrar el registro de entradas.**

**El objetivo del registro de entradas es el concentrar en un solo formato las entradas del día con fines estadísticos.**

## **REGISTRO DE SALIDAS.**

**El registro de salidas lo elabora cada uno de los recepcionistas de cada turno, y en él se resumen los datos más importantes de cada huésped que estuvo hospedado en el hotel. Al recepcionista del tercer turno le corresponde cerrar el registro de salidas.**

**El objetivo del registro de salidas es concentrar en un solo formato las salidas del día con fines estadísticos.**

## **REGISTRO DE CAMBIOS.**

**El registro de cambios lo elabora cada uno de los recepcionistas de cada turno y en él se asientan los cambios efectuados durante el día tanto de tarifa, habitación, nombre o número de personas.**

**Al recepcionista del tercer turno corresponde cerrar el registro**

**El objetivo del registro es concentrar en un solo formato, con fines de control y estadísticas, los cambios del día.**

## **LISTA DE HUÉSPEDES.**

**La lista de huéspedes la elaboran los recepcionistas de los tres turnos durante cada día de trabajo, al inicio del turno del día siguiente se distribuyen tantas copias como lo requieran los departamentos y áreas del hotel. La lista de huéspedes informa acerca de la situación en la que se encuentran las habitaciones ocupadas del hotel.**

## **RECAPITULACIÓN NOCTURNA:**

**La recapitulación nocturna la elabora el recepcionista del tercer turno en el transcurso de este, y sirve para obtener estadísticas sobre los ingresos y ocupación de cada día y establecer comparaciones competitivas con otros hoteles.**

## **ORDEN DE TRABAJO:**

**Si durante el desempeño o al finalizar tus labores encuentras alguna falla o desperfecto en tu área de trabajo...**

## **PROCEDIMIENTO:**

- 1. Elabora la orden de trabajo correspondiente**
- 2. Solcita a tu jefe inmediato que firma la orden par dar autorización a la misma**
- 3. Envía a mantenimiento esta orden**
- 4. Verifica que el trabajo solicitado sea realizado correctamente.**

## **IMPORTANTE:**

**En algunos hoteles, debido a sus necesidades y capacidad no se elaboran todos los reportes anteriormente descritos, sino que los movimientos se asientan directamente en la bitácora.**

**Asimismo, en otros hoteles los datos son procesados por medio de un sistema computarizado.**

**La elaboración y verificación de reportes es una función tan importante como las demás, pues en ellos se recopila toda la información que posteriormente se contabilizará para obtener estadísticas que ayuden al hotel a conocer su condición real de ocupación y posición en el mercado, así como a detectar las actividades realizadas diariamente por el recepcionista durante su turno de trabajo.**

## **MOBILIARIO Y EQUIPO.**

**El recepcionista podrá desempeñar su trabajo con mayor eficiencia si logra emplear correctamente el mobiliario y equipo que utiliza diariamente y lo conserva en buen funcionamiento dándole el uso adecuado.**

### **RACK NUMÉRICO:**

**Es un tablero con separaciones individuales marcadas con el número de cada una de las habitaciones, donde se colocan las tirillas de registro por número de habitación.**

### **RACK ALFABÉTICO.**

**Es un tablero con separaciones individuales marcadas con las letras del alfabeto, en donde se colocan las tirillas de registro en orden alfabético.**

### **PALOMAR ALFABÉTICO:**

**Es un mueble con separaciones (cajones) marcadas con el número de cada una de las habitaciones, en donde se colocan los recados, mensajes y correspondencia de los huéspedes, y en algunas ocasiones las llaves de las habitaciones.**

### **CASTILLERO PARA LLAVES.**

**Es un tablero con ganchillos en donde se colocan las llaves de las habitaciones, y están, marcados con el número de éstas.**

**MOSTRADOR:**

Es un mueble con entrepaños que funciona como escritorio para el recepcionista y el huésped cuando se realiza un registro, y en donde el recepcionista coloca toda la papelería y equipo de oficina que utiliza.

**TELÉFONO:**

Aparato que constituye el medio de comunicación con los huéspedes y los diferentes departamentos que integran el hotel, así como a la calle.

**COMPUTADORA:**

Aparato electrónico que funge como medio de comunicación interno o con red nacional o internacional. Auxilia a simplificar los sistemas administrativos u operativos internos.

**EQUIPO AUXILIAR**

Son todos los implementos de oficina necesarios para poder llevar a cabo las labores cotidianas en el departamento de recepción: máquina de escribir, calculadora, engrapadora, papelería, lápices, plumas, clips, etc.



# ***AUTOEVALUACIÓN.***

**RELACIONA LA COLUMNA DE LA IZQUIERDA CON LA DE LA DERECHA, COLOCANDO DENTRO DEL PARÉNTESIS EL NÚMERO QUE CORRESPONDA.**

**1. Es un tablero con separaciones individuales marcado con el número de habitaciones, donde se colocan las tirillas de registro por número de habitación..... ( )**

**1. PALOMAR**

**2. es un tablero con separaciones individuales marcado con letras donde se colocan las tirillas de registro en orden alfabético..... ( )**

**2. CASTILLERO PARA LLAVES**

**3. Es un mueble con separaciones (cajones) marcados con los números de habitaciones en donde se colocan los recados y correspondencia de los huéspedes , y en algunas ocasiones las llaves de las habitaciones..... ( )**

**3. RACK NUMÉRICO**

**4. RACK ALFABÉTICO**

**4. Es un tablero donde se colocan las llaves de las habitaciones..... ( )**

