



# Operaciones del Hotel

# **LA RECEPCIÓN**

**Es el centro nervioso de un hotel. Los miembros del personal reciben a los huéspedes, llevan su equipaje, los ayudan a registrarse, les entregan sus llaves y su correspondencia, responden a sus preguntas sobre las actividades de un hotel y las áreas circundantes y finalmente los despiden.**

# Se pueden dividir en 5 áreas generales

- **Recepción**
- **Servicio de botones**
- **Correspondencia e información**
- **Conserjería**
- **Cajeros y auditorios nocturnos**



# RECEPCIÓN

Para muchos huéspedes, la recepción es el área de registro, obtienen la primera impresión del hotel, su personal y su servicio.

Por lo que respecta a los huéspedes, el encargado de habitaciones es el empleado que los ayuda a registrarse y les asigna su habitación.



## **El kárdex de las habitaciones**

- **Consta de una serie de charolas metálicas ranuradas para sostener hojas.**

**A la izquierda de cada ranura se encuentra un pequeño espacio donde se anota el número de habitación.**

**Para vender o asignar las habitaciones correctamente, los encargados deben conocer las tarifas establecidas, el tipo de alojamiento ofrecido en cada habitación o suite, es decir, el tipo de camas: individual, matrimonial, gemela o estudio.**

**El kárdex refleja primordialmente estas tres condiciones:**

**Una hoja de kárdex para una habitación ocupada.**

**Una hoja marcada f.d.s. para una habitación no disponible**

**Y nada o sólo la tarjeta de kárdex para un cuarto vacante. Una vez que el huésped abandona el hotel, es necesario limpiar la habitación y arreglar el cuarto antes de ocuparlo nuevamente. En la temporada alta, los cuartos vacantes a menudo se encuentran bloqueados, están reservados en forma confirmada para aquellos huéspedes que han garantizado el pago de renta de la habitación.**

# **Los encargados de las habitaciones**

- 1. El jefe de habitaciones revisa el informe del empleado nocturno para tener una idea de la ocupación del día anterior y del número de cuartos vacíos.**
- 2. Revisa las habitaciones y el número total de salidas proyectadas para ese día. Cada lista debe incluir los números de habitación de los huéspedes que pagaron el importe de su habitación por anticipado.**

**3. El empleado debe revisar las reservaciones del día, anotar las horas aproximadas de llegada, y de ser necesario bloquear las habitaciones para algunas de las llegadas esperadas.**

**El número de habitación se anota en la hoja de reservaciones. Existe un kárdex, en la recepción o una sección del kárdex de reservaciones, archivando en orden alfabético las hojas de reservaciones para las llegadas esperadas ese día. Este kárdex es otra charola metálica de aproximadamente las mismas dimensiones que el kárdex de habitaciones. No existe un patrón fijo,**



**se construye, al igual que el kárdex para teléfonos e información.**

**4. Deben revisarse los útiles de trabajo. Es bochornoso quedarse sin tarjeta de registro, facturas, plumas y similares al ayudar a los huéspedes a registrarse.**

**5. Se revisa el reloj marcador para que tenga la fecha al día.**

**6. Cualquier discrepancia, a menos que se deba a las llegadas matutinas, debe investigarse inmediatamente, de ser necesario mediante la**

**inspección de la habitación, de preferencia, con o por un miembro de personal de crédito.**

**La mayoría de las responsabilidades matutinas de jefe de habitaciones se encuentra directamente relacionada con los procedimientos de salida. Los huéspedes pasan a las cajas de recepción, liquidan sus facturas y parten.**

**El cajero inicia el procedimiento al notificar inmediatamente a los encargados de las habitaciones sobre la salida de los huéspedes.**

**Los encargados realizan posteriormente tres tareas:**

**1. Indican en el kárdex de habitaciones que el huésped se ha marchado, muestran que la habitación todavía no está disponible para un nuevo huésped; esto se hace doblando la tarjeta del kárdex a la mitad y colocando la nuevamente en la ranura.**

**2. Notifican al encargado de mantenimiento. La mayoría de las recepciones están equipadas con un máquina tele-autógrafo, para tener comunicación directa en dos sentidos: con el encargado de mantenimiento y el jefe de receptor y el jefe de ingenieros.**

Tiene dos componentes que son el emisor y el receptor.

**3.** Notifican a los operadores telefónicos y/o empleados de información. Tiene dos objetivos: permite a los informadores informar y se retiran en secuencia por los operadores nocturnos.

## REGISTRO

Dividiremos a los huéspedes que llegan a tres categorías generales:

**Hotel Registration Form** **XII WORLD CONGRESS OF MESOTHERAPY**

XII World Congress of Mesotherapy February 21, 22 and 23 of 2006  
Hotel reservation form / Fiche de réservation hôtelière / Ficha de reservación de hotel

Return this form (or a copy)  
Retourner cette fiche (ou une copie)  
Enviar esta forma (o una copia)  
Fax: +52 88 36 24 73 00

Or by mail (or per e-mail) / Par e-mail  
Or by email / Ou par email / Par email

Official Congress Organizer  
Organisateur officiel / Organizador oficial  
Organizadora oficial  
Organizadora oficial

Organizadora oficial  
Organizadora oficial SA de CV  
Paseo de Veracruz N. 455 P.O. Interior 2 y 3  
Jardines de la Montaña 1400 Tijuana México 20  
Tel: 8424766 / Fax: 8424766  
Attn: Aurora Rocha  
Email: ap42@msfmeso.com.mx

Hotel Royal Palms  
Organizadora oficial / Organizador oficial  
Organizadora oficial / Organizador oficial  
Organizadora oficial / Organizador oficial

Reservación / Reservation / Reservación

Nombre	Apellido	Sexo	Edad	País	Ciudad

Page 1 Page 1 Page 1

www.mesocongress.com  
ap42@msfmeso.com

- **Grupos y convenciones:** Incluye un número de huéspedes que pueden llegar a la vez o al mismo tiempo.
- **Huéspedes con reservaciones:** Deben ser bien recibidos y preguntarles si cuentan con reservación.
- **Espontáneos o gente sin servicios:** Son personas que llegan al hotel sin reservación.



## **Subgerentes:**

**No forman parte del personal de recepción, pero permanecen cerca a la recepción.**

## **SERVICIO DE BOTONES**

**Es el principal producto del hotel y requiere d la participación directa o indirecta de sus empleados.**



○ **Porteros:** El primer empleado del hotel que se encuentra es el **portero**. Los saluda y se encarga de que su equipaje sea llevado al hotel.



**Botones:** Después los *huéspedes quedan en mano* de los **botones**, cuya función es llevar el equipaje de los huéspedes y conducir los a su habitación.

- **Otros empleados del servicio de botones:**  
Son los operadores de los elevadores y jefes de ascensoristas, los porteros del vestíbulo y los empleados de paquetería.





# CORRESPONDENCIA E INFORMACIÓN

- **Correspondencia:** Toda la correspondencia recibida diariamente se entrega al empleado encargado de teléfonos o de información.
- **Llaves de habitación:** Muchos huéspedes dejan sus llaves en la mesa cada vez que salen y las pidan a su regreso, puesto que el empleado les dará la llave y su correspondencia que se encuentra en el casillero.
- **Información:** Los encargados de correspondencia e información están limitadas a contestar preguntas sobre las habitaciones de los huéspedes .



## **CONSERJERÍA**

**ES un portero, hombre o mujer. Recomienda restaurantes o centros nocturnas fuera del hotel y otros servicios de este tipo.**

## **CAJEROS Y AUDITORES NOCTURNOS**

**No son realmente miembros del personal de recepción, sus responsabilidades so funciones contables.**

## **AUTOMATIZACIÓN**

**La total automatización de las funciones de recepción, reservaciones y contabilidad ha sido y es deseo ferviente de la mayoría de los operadores de hoteles.**

# **10. PREPARACIÓN DE SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**



**El ingreso de un hotel depende de los servicios de los dormitorios que se complementa con la calidad que se exige, la excelencia de alimentos y bebidas.**

## **PREPARACIÓN DE ALIMENTOS**

**El ingrediente fundamental de una preparación correcta de alimentos sea la compra correcta .**

**El uso adecuado de sobrantes puede brindar una serie de opciones para el menú y también ayudar a reducir los costos de alimentos.**

**Aperitivos:** Pueden clasificarse en 5 categorías: Cocteles, ensaladas, hors d'oeuvres, canapés y antojitos. El factor más importante, además del sabor y la preparación, **es la temperatura.**

**Sopas:** La preparación de este platillo se descuida con demasiada frecuencia.

**Carne, pescado y aves:** Deben ser comprados de acuerdo con las especificaciones correctas. Debe evitarse la cocción exagerada y aún más la cocción extrema del pescado. La popularidad de mariscos y pescado se han incrementado. Las aves ofrecen gran cantidad de métodos de preparación.

## **SERVICIOS DE ALIMENTOS**

**Durante muchos años, todos los restaurantes y comedores de primera clase se caracterizaban por el servicio a la francesa es decir el servicio a la mesa.**

**El servicio a la francesa requiere mayor espacio y más personal que el servicio en platos.**

**El servicio en platos, también conocido como servicio a la rusa, se implica que se prepare toda la comida en la cocina.**

**Vegetales:** Una comida puede fracasar fácilmente si los vegetales no se encuentran a la altura del resto de la comida. Debe usarse verduras frescas.

**Postres:** Los postres y pasteles producen altas ganancias. Debe tenerse cuidado y habilidad en su preparación.

**Bebidas:** Una buena comida debe terminar con una buena bebida, un buen café exige tres elementos: equipo impecable, agua bien hervida y café fresco.

## **Categorías y responsabilidades**

**El área de servicio de alimentos está establecido por jurisdicciones y a su vez está jerarquizada , el cual desde:**

**GERENTE DE COMEDOR**



**CAPITANES**



**MESERAS**



**GARROTEROS**



## **Servicios a las habitaciones**

**Es el área menos rentables de las operaciones de alimentos y bebidas esto implica el servicio en las habitaciones de los huéspedes tanto de alimentos y bebidas.**

### **PREPARACIÓN DE BEBIDAS**

**La preparación de bebidas es realizada bajo la supervisión de un gerente de bar, es responsable de cerciorarse de que tenga adecuado hielo, servilletas , botaneros y similares se encuentren en la dotación correcta.**

# 11. EL TELÉFONO

**Es un departamento relativamente menor, pero merece especial atención por dos razones: un servicio telefónico rápido, eficiente y exacto es un elemento clave para lograr y mantener buenas relaciones con los huéspedes: por otro lado, es un departamento cuya operación es muy costosa**



## **Costos**

**Bajo el sistema uniformizado de cuentas, solo dos grandes partidas de gastos, además del costo de las llamadas, se cargan a este departamento : el costo del equipo y la nomina directa y los gastos relativos a ella.**

**El costo de todas las llamadas las que hacen directivos y personales debe ser de servicio.**

**A medida que han aumentado las nominas de servicio, un numero de cada vez mayor de hoteles utiliza el servicio de BUFFET en ciertas áreas. Puesto que los clientes se sirven por si solos, se reduce el numero de personal requerido.**

**El servicio de buffet se presta particularmente para el desayuno, en el que el numero de platillos calientes es limitado y puede controlarse fácilmente el numero de cubiertos. Los almuerzos tipo buffet también han adquirido gran popularidad.**

## **Categorías y Responsabilidades**

**Este es responsable de programar al personal del servicio, función muy importante, asimismo de informar sobre el numero de horas trabajadas, el control de la distribución de propinas (sujeto a reglamentos sindicales) y de las demás funciones administrativas en el área de servicio**

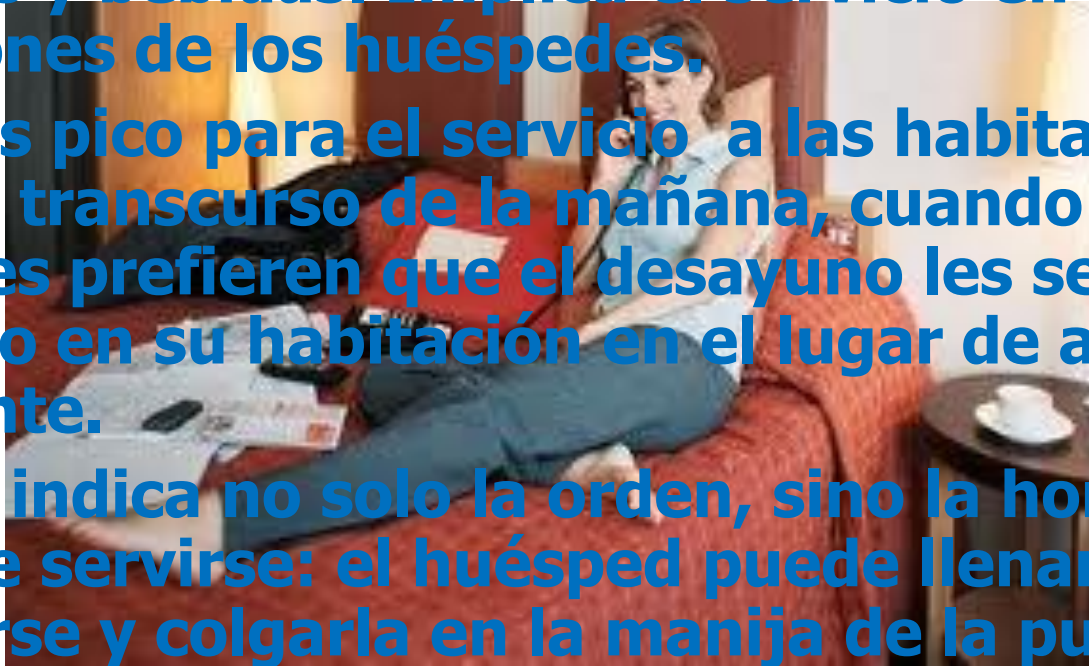
**A cada comedor se le asigna un numero indispensable de capitanes, subordinados al jefe de meseros u hostess. Al capitán se le asigna una sección del comedor que cubre varias estaciones, dentro de las cuales el capitán ayuda al maître hotel a acomodar a los huéspedes y a tomar las ordenes.**

## **Servicio a las Habitaciones**

**Es el área menos rentable de las operaciones de alimentos y bebidas. Implica el servicio en las habitaciones de los huéspedes.**

**Las horas pico para el servicio a las habitaciones se dan en el transcurso de la mañana, cuando muchos huéspedes prefieren que el desayuno les sea entregado en su habitación en el lugar de asistir al restaurante.**

**La forma indica no solo la orden, sino la hora en la que ah de servirse: el huésped puede llenarla antes de retirarse y colgarla en la manija de la puerta, de donde es recogida en las primeras horas de la mañana. Sin embargo, muchas ordenes continúan siendo transmitidas por teléfono al servicio a las habitaciones por la mañana.**



## **PREPARACION DE BEBIDAS**

**La operación de bebidas en general, se realiza bajo la supervisión de un gerente de bar o posiblemente de un jefe de taberneros.**

**El gerente de bar es responsable de programar los turnos de los taberneros y de cualquier otra función necesaria del personal. También es responsable de cerciorarse de que se tenga la existencia adecuada y de que el hielo, las servilletas, los botaneros, los removedores y similares se encuentren en la dotación correcta.**



## **EQUIPO**

### **Llamadas Manuales vs Llamadas Automáticas:**

Hablaremos brevemente de los dos tipos básicos de equipo utilizados: el manual y el automático.

Particularmente en los hoteles residenciales exclusivos, existen algunos huéspedes que se oponen a hacer sus propias llamadas, y la administración no tiene mas remedio que respetar sus deseos.

Los méritos respectivos de los sistemas manual y automático fueron durante muchos años materia de controversia en la industria. Muchos gerentes coincidían en que las llamadas directas por parte de los huéspedes eran demasiado impersonales. En su opinión los huéspedes tenían derecho a un servicio personal que solo podrían brindar las operadoras del conmutador, y se resistieron, en algunos casos hasta bien avanzada de la década de los sesenta, a convertir su equipo manual en automático.

## **COMPAÑÍA PRIVADAS VS COMPAÑIAS ESTATALES:**

**Las compañías privadas tenían permiso para fabricar, vender y dar servicio a todo el quipo que se necesitaba en la operación interna del sistema telefónico. Las compañías reguladas por el gobierno se restringieron a cobrar solo las líneas o troncos de líneas que se necesitaban para conectar estas instalaciones al sistema central.**



## **FUNCIONES DE LOS OPERADORES DEL HOTEL**

### **OPERADORES**

**El papel principal de los operadores es atender las llamadas que entran. En la mayoría de los hoteles, también manejan todas las llamadas internas. Marcar de cuarto a cuarto requiere de un equipo muy costoso que por lo general no se necesita.**

**Sin los teléfonos automáticos de cuarto a cuarto, la mayoría de ellos necesitarían, sin duda, operadores extra.**

**Los deberes del operador son bien conocidos. Contestan los teléfonos y conectan las llamadas con las partes que los huéspedes desean. Las personas que llaman preguntan por los huéspedes y rara vez saben el número de su habitación.**

## **OPERADORES DE CIRCUITO**

**Un sistema mejor puede ser mediante los operadores de circuito. Si es posible, para un control mas rápido y eficaz de todos los cambios en los tarjeteros, los operadores de circuito deben localizarse en la recepción, cerca de los empleados de habitación**

## **OPERADORES DE MENSAJES**

**Si el huésped se encuentra indispuerto y la persona que llama desea dejar un mensaje, se conecta a esta persona con uno de los operadores especiales, quienes están capacitados para tomar mensajes verbales y condensarlos en forma escrita**

# GRACIAS

ABANTO QUIROZ XIMENA  
CASTRO ÑIQUEN PAOLA  
ZACARIAS CARLOS  
ALVARADO ALVA PILAR



[dreamstime.com](http://dreamstime.com)