

MANUAL DE HOTELERÍA 1

DEPARTAMENTOS: RECEPCIÓN Y AMA DE
LLAVES

Por: SANDRA A. GALAVIZ ZAMORA

C. E. C. Y T. E.

PLANTEL CHIGNAHUAPAN

Manual de hotelería

Elaboró: Sandra Alicia Galaviz Zamora

Grupo: 531 especialidad turismo

Docente: Mariel Durán Hernández

invierno del 2012

CONTENIDO

- Protocolo
- Objetivos
- Organización de un hotel
- Sistema
- Organigrama
- Departamento recepción
- ¿Qué es la recepción?
- Personal
- Funciones básicas
- Formatos de recepción

- Departamento de ama de llaves
- Ama de llaves
- Personal
- Funciones básicas
- Formatos de camaristas y ama de llaves
- Apoyo técnico
- Glosario

PROTOCOLO

- La actividad turística contribuye al desarrollo social y económico del país, razón por la cual representa una oportunidad y un reto para México, sus condiciones y características obligan a dicha actividad a desempeñarse dentro de un alto nivel de atención y eficiencia, de ahí la necesidad de orientar al prestador de servicios hacia responsabilidades mayores, mostrándole los pasos a seguir para lograr la excelencia en su quehacer profesional.
- Consientes de la importancia que encierra la necesidad de capacitación en el área turística, centramos la atención en la hotelería, actividad en la que se incorporan múltiples servicios, ofreciendo el presente manual para facilitar la capacitación del personal y así satisfacer plenamente las necesidades de quien requiere los servicios turísticos profesionales: el turista.
- La capacitación es el elemento esencial para lograr la superación y la integración del personal, el prestador de servicios y el turista. Es también un instrumento muy importante que los hoteleros deben utilizar para mejorar y perfeccionar sus servicios, con el fin de lograr una mayor captación del turismo nacional y extranjero que permita una competitividad cada vez mayor en el importante mercado turístico.
- Por lo anterior, se presenta este manual con la seguridad de que será de gran utilidad para quienes ejercen esta noble profesión: la hotelería.

OBJETIVOS DEL MANUAL

- Objetivo general:

Lograr una mejora en el servicio del establecimiento , creando un ambiente agradable para el huésped, y así generar mas y mayores utilidades.

- Objetivos específicos:

-Capacitar a los empleados del establecimiento incluyendo formatos que faciliten sus labores.

-Instruir acerca de las actitudes, aptitudes y trato directo e indirecto a los huéspedes desde el propietario hasta el bellboy.

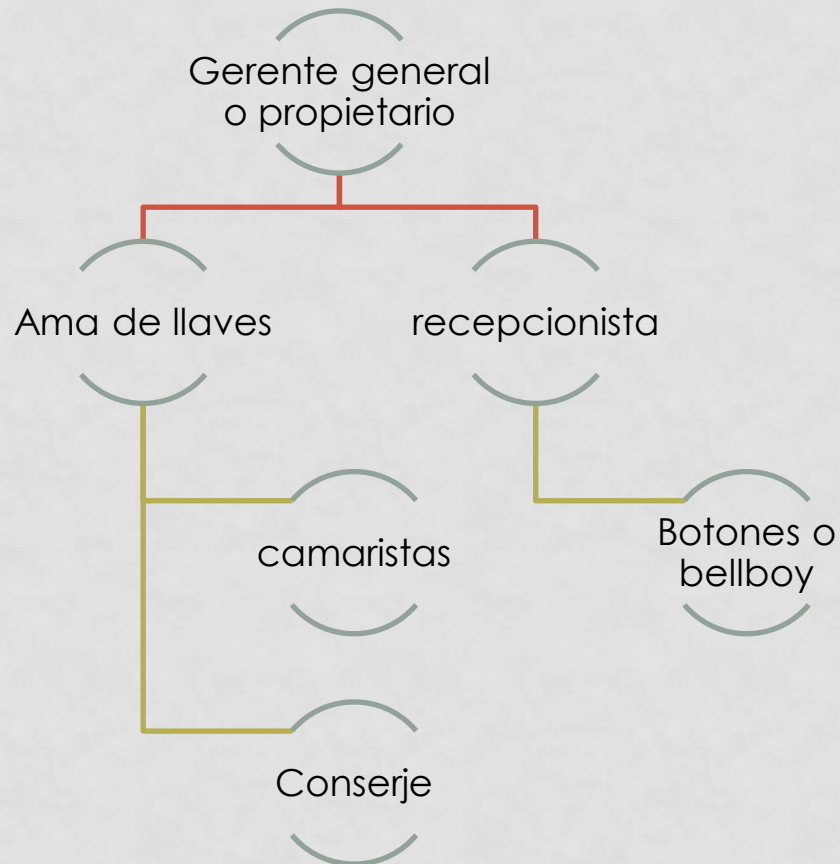
ORGANIZACIÓN DE UN HOTEL

- La organización de un hotel se lleva a cabo por los distintos departamentos encargados de diferentes áreas.
- Para comenzar empezaremos diciendo que los distintos departamentos que constituyen un hotel tienen gran importancia y no conviene destacar una mayor relevancia para uno u otro.
- Un hotel es una empresa de servicios, y la sincronización, coordinación y control interdepartamental es lo que va a determinar, además de su categoría, su reputación a nivel comercial sin olvidar que cada departamento tiene unas funciones concretas y específicas, y que igualmente desempeña un papel dentro de la organización general dentro de la empresa.

SISTEMA

- Un hotel debe estar constituido por diferentes departamentos encargados de diferentes operaciones dentro del hotel.
- El organigrama es un gran apoyo en la organización del hotel recuerda: "un hotel organizado provoca huéspedes felices"
- El organigrama depende de cada establecimiento de acuerdo al tamaño, ubicación. Número de empleados etc.

ORGANIGRAMA (HOTEL CHICO)



PUESTOS EN EL ORGANIGRAMA

Siendo un hotel chico en el habrá menos personal y por su consecuente menos áreas, sin embargo se puede logara dar un servicio de calidad. Cada área y puesto tiene diferentes labores y responsabilidades.

- Gerente general o propietario: se encarga de vigilar todas las áreas y corroborar que todo este en orden, también puede encargarse del contrato de personal y trato con los proveedores.
- Ama de llaves: este personal se encarga de cuidar la limpieza de las habitaciones y áreas comunes en el hotel, también organiza horarios, vacaciones y zonas de trabajo a camaristas, conserjes y personal de mantenimiento, así como también reportar fallas a gerencia y faltantes.
- Camarista: es le personal encargado de la limpieza y cuidados de las habitaciones y las áreas designadas por la ama de llaves, reporta faltantes en las habitaciones , daños y limpieza de blancos.
- Conserje: se encarga del mantenimiento general del hotel y el labor de velador.
- Recepcionista: realiza la bienvenida y despedida a los huéspedes, realiza labor de oficina(recibir llamadas, llenar formatos, realizar reportes de ventas etc.) labor de cajera , da la primera y las mas impórtate impresión a los huéspedes, otorga y organiza las habitaciones, tiene el control de todas las demás áreas.
- Botones o bellboy: apoyo técnico en la entrada y salida de huéspedes, cargando equipaje o sirviendo como valet parking.

RECEPCIÓN

“EL COMIENZO DIRECTO DE UN BUEN SERVICIO”

Gracias por visitar este Libro Electrónico

Puedes leer la versión completa de este libro electrónico en diferentes formatos:

- HTML(Gratis / Disponible a todos los usuarios)
- PDF / TXT(Disponible a miembros V.I.P. Los miembros con una membresía básica pueden acceder hasta 5 libros electrónicos en formato PDF/TXT durante el mes.)
- Epub y Mobipocket (Exclusivos para miembros V.I.P.)

Para descargar este libro completo, tan solo seleccione el formato deseado, abajo:

