



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
DEL ESTADO DE MÉXICO**



Centro Universitario UAEM Zumpango

Licenciatura en Turismo

“MEMORIA DE EXPERIENCIA LABORAL DENTRO DEL DEPARTAMENTO
DE RECEPCIÓN EN EL HOTEL FIESTA INN CUAUTITLAN”

EXPERIENCIA LABORAL
PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN TURISMO

P r e s e n t a:

Nelly Elizabeth Aguila Méndez

Asesor: Lic. Guillermo P. Hernández Bastida

Revisor: Lic. Araceli Pérez López

Zumpango, México.

Mayo, 2013.

AGRADECIMIENTOS

A MIS PADRES....

Gracias por haberme apoyado, ayudado y estar conmigo en todo momento de mi vida cuando los he necesitado. Gracias por sus consejos, amor y sabiduría, todos mis logros son gracias a ustedes, y estoy muy feliz de poder compartirlos en este día tan importante, este es el fruto de una lucha constante, hoy quiero que sepan que mi principal motivación a lo largo de todo este tiempo han sido ustedes que confiaron en mí y me alentaron para seguir adelante.

Papá, muchas gracias por ser un padre ejemplar, por haberme dado la oportunidad de tener estudios, y apoyarme en todas las decisiones que he tomado en mi vida, como lo fue el estudiar esta carrera, por todos los esfuerzos que has hecho para que pudiera prepararme y superarme en la vida, gracias por tus sabios consejos que me han sido de gran ayuda para ser una mejor persona.

Mamá, gracias por tus desvelos, consejos, cuidados, cariños, por levantarme y nunca dejarme caer en los momentos más difíciles. Gracias por tu paciencia y esas palabras sabias que siempre tienes para mis enojos, tristezas y mis momentos felices, gracias por escucharme y ser mi amiga.

A MI HERMANA....

Porque a pesar de ser mi hermana eres mi amiga, mi compañera, confidente y mi cómplice, gracias por apoyarme, escucharme y estar cuando más te eh necesitado.

A MIS PROFESORES...

Quisiera agradecer a todos y cada uno de mis profesores que me dieron clase, por sus enseñanzas, su dedicación y su tiempo, por todos sus conocimientos que me aportaron, a todos aquellos maestros que me hicieron pasar una estancia agradable e inolvidable en esta etapa de mi vida.

A MI NOVIO...

Gracias por estar conmigo, por tu apoyo y comprensión, por darme ánimos cuando me he dado por vencida y gracias por formar una parte importante en mi vida.

RESUMEN

El turismo es una actividad que consiste en el desplazamiento de una persona o un grupo de personas fuera de su lugar de residencia habitual, por un periodo consecutivo inferior a un año, esta actividad se puede dar por diferentes motivos ya sea recreación, descanso, cultura, salud, negocios, los cuales generan un gran impacto en los aspectos económicos, sociales y culturales de una región.

Todos los países y regiones del planeta cuentan con el turismo como una actividad económica la cual genera empleos, y los cuales cuentan con obras de infraestructura, desarrollos de establecimientos gastronómicos y hoteleros, medios de transporte que hacen accesible el traslado a los lugares turísticos, creando así mejores y mayores posibilidades, para que los turistas disfruten al máximo de los destinos turísticos.

Este trabajo está dirigido al ámbito hotelero, el cual puede definirse como: un establecimiento que provee y facilita alojamiento para el público en general de manera temporal, con servicios complementarios como restaurante, alberca, gimnasio, entre otros.

La hotelería es una industria la cual ha ido evolucionando con el paso del tiempo y que está en constante cambio, adaptándose a su entorno y al mundo de la globalización que hoy en día se vive.

Esta memoria de experiencia laboral está basada en el puesto de Recepcionista llevado a cabo en el hotel Fiesta INN Cuautitlán, este hotel está dirigido prácticamente al segmento de los negocios, debido a que su ubicación esta dentro de un área rodeado por empresas, a las cuales viene gente de otros países o estados que en ocasiones necesitan del servicio de hospedaje.

En esta memoria de experiencia laboral se dejan plasmadas todas las actividades que llevo a cabo en el puesto de Recepcionista, esperando que este trabajo pueda servir como consulta a futuras generaciones.

SUMMARY

Tourism is an activity that involves the movement of a person or a group of people outside their place of residence usual, for a consecutive period of less than one year, this activity can occur for various reasons like recreation, leisure, culture, health, business, which generating a great impact on the economic, social and cultural needs of a region.

All countries and regions of the world have tourism as an economic activity that creates jobs, and which have infrastructure, development of eating establishments and hotels, making transportation to be accessible for arrive to the touristic places, thus creating better and greater possibilities for tourists to enjoy the most of the tourist destinations.

This work is aimed at the hotel sector, which can be defined as an establishment that provides and facilitates accommodation for the general public on a temporary basis, with services such as restaurant, swimming pool, gym, among others.

The hospitality industry is one which has evolved over time and that is constantly changing, adapting to their environment and the world of globalization it is lived today.

This report is based on work experience in the receptionist position held at the Fiesta Inn Cuautitlan, this hotel is run practically business segment, because their location is in an area surrounded by businesses, which people come from other states or countries who sometimes need the hosting service.

In memory of this experience left embodied all activities carried out in the receptionist position, hoping that this work can serve as a consultation to future generations.

INDICE

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	I
JUSTIFICACION.....	II
METODOLOGIA.....	III
CAPITULO 1 MARCO CONCEPTUAL.....	5
1.1 Turismo	5
1.2 Empresa turística	6
1.2.1 Empresas de Alojamiento	7
1.2.2 Empresas de Restauración	7
1.2.3 Agencias de Viaje	7
1.2.4 Empresas de Transporte	8
1.2.5 Empresas de Esparcimiento, Ocio y Recreación	9
1.3 Empresas de Hospedaje	9
1.3.1 Clasificación de Hospedaje	9
1.3.1.1 Hoteles de 5 Estrellas	10
1.3.1.2 Hoteles de 4 Estrellas	10
1.3.1.3 Hoteles de 3 Estrellas	10
1.3.1.4 Hoteles de 2 Estrellas	10
1.3.1.5 Hoteles de 1 Estrella	10
1.4 Hotelería	11
1.4.1 Concepto de Hotel	11
1.4.2 Clasificación de hoteles	12
1.5 División Cuartos	15
1.5.1 Departamento de Recepción	15
1.5.1.1 Departamento de Call Center	16
1.5.2 Departamento de Ama de Llaves	16
1.5.2.1 Áreas Públicas	17
1.5.3 Departamento de Mantenimiento	17
1.5.4 Departamento de Seguridad	18
1.6 Reclutamiento y Selección de Personal	18
1.6.1 Reclutamiento	18
1.6.2 Selección del Personal	19

CAPITULO 2 ANTECEDENTES GENERALES	21
2.1 Historia de Grupo Posadas.....	21
2.2 Misión.....	22
2.3 Visión	22
2.4 Filosofía.....	22
2.5 Marcas de Grupo Posadas	23
2.6 Localización.....	24
2.7 Servicios con los que cuenta Fiesta INN Cuautitlán	25
2.8 Organigrama General del Hotel.....	27
2.9 División.....	28
2.9.1 Gerencia	28
2.9.2 Contralor.....	28
2.9.3 Gerente de Recursos Humanos	29
2.9.4 Gerente de Servicio a Huéspedes.....	29
2.9.5 Gerente de Ventas	30
2.9.6 Gerente de AYB.....	30
2.9.7 Ama de llaves	31
2.9.8 Gerente de Mantenimiento	31
2.9.9 Chef Ejecutivo	32
2.9.10 Gerente de Banquetes	32
2.9.11 Gerente de sistemas	33
2.9.12 Departamento de Egresos.....	33
2.10 Organigrama departamento de Recepción	34
2.11 Descripción de puestos del departamento de recepción	35
2.11.1 Gerente de Servicio a Huéspedes.....	35
2.11.2 Gerente Nocturno	36
2.11.3 Business Concierge	37
2.11.4 Recepcionista Front Desk.....	38
2.11.5 Recepcionista Call Center.....	39
2.11.6 Botones	40
CAPITULO 3 EXPERIENCIA EN EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN DEL HOTEL FIESTA INN CUAUTITLÁN.....	41
3.1 Servicio Social.....	41
3.2 Vacante en el puesto de recepción.....	42

3.3	Proceso de selección	43
3.3.1	Entrevistas	44
3.3.2	Examen Psicométrico.....	44
3.3.3	Prácticas en el departamento	47
3.4	Contratación.....	48
3.5	Mi primer día en el puesto de Call Center.....	50
3.5.1	Clientes externos e internos	51
3.6	Funciones y Procesos dentro del departamento de Recepción y Call Center.....	55
3.6.1	Procesos en el área de Call Center.....	55
3.6.2	Procesos en el área de Front Desk.....	77
3.6.3	Habitaciones discrepantes.....	90
3.6.4	Transacciones a huéspedes	92
3.6.5	Cambio de habitaciones.....	93
3.6.6	Cierre de Turno	96
3.7	Expectativas Profesionales	98
CONCLUSIONES.....		100
Bibliografía		103
Referencias Electrónicas		104

INTRODUCCIÓN

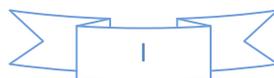
En el presente trabajo, se habla acerca de la experiencia laboral que he adquirido durante el transcurso de un año cinco meses, en el cual he estado trabajando en el Hotel Fiesta Inn Cuautitlán, que se encuentra ubicado en Av. Chalma, esq. Autopista México Querétaro., Lote 8 Col. Jardines de la Hacienda en Cuautitlán Izcalli.

Dicho trabajo se divide en tres capítulos los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

En el primer capítulo se encuentra el marco conceptual, en cuál se definen todos aquellos elementos que intervienen en el proceso de esta investigación, basándonos en la definición de algunos autores y basándome en la definición de algunas organizaciones como lo es la Organización Mundial del Turismo (OMT) y la Secretaría de Turismo (SECTUR).

En el segundo capítulo, se hace referencia a los aspectos generales de la empresa en la cual me encuentro laborando actualmente, desde mi punto de vista este es un capítulo muy interesante ya que nos permite conocer la historia de una de las cadenas hoteleras más importantes del país, así como su evolución a través de los años, también anexo el organigrama general de la empresa, así como la descripción de los puestos.

El tercer capítulo, es la esencia de este trabajo, ya que se habla propiamente de mi experiencia laboral adquirida, espero que este capítulo pueda ser de gran ayuda para los estudiantes de la carrera de turismo, ya que podrán tener una visión general de las actividades que se realizan en el campo laboral, dentro del departamento de recepción.



JUSTIFICACION

Esta memoria laboral se realiza con la finalidad de plasmar los conocimientos adquiridos durante un año cinco meses el departamento de recepción, en el hotel Fiesta Inn Cuautitlán, y esperando que sea de gran ayuda como consulta para las generaciones futuras.

El turismo es una actividad económica muy importante que genera ingresos al país, además de que México tiene un gran potencial de crecimiento turístico no solo por sus atractivos naturales, sino por la gran riqueza cultural, arqueológica, monumental e histórica.

La hotelería juega un papel muy significativo dentro de la actividad turística, además de ser una rama importante del turismo, que brinda servicio de alojamiento al turista, muchas de las personas al viajar buscan hacerlo fuera de casa, logrando encontrar un lugar confortable dónde hospedarse.

Dentro de la hotelería esta el departamento de recepción el cual forma parte primordial del mismo, es la tarjeta de presentación del hotel y muchas veces de esté depende que un huésped regrese, también depende la imagen que el huésped se lleve del hotel, tanto impresiones buenas como desagradables.

Durante el tiempo laborado me he dado cuenta de la importancia que es tener estudios que sustenten los conocimientos adquiridos, aunque muchas veces esos conocimientos no bastan, ya que el mundo está en constante cambio, y se necesita estar actualizado en cuanto a información, a las nuevas tecnologías, al sistema entre otras cosas.

Esta memoria se centra en el ámbito hotelero, ya que es una de las ramas del turismo que siempre me ha llamado la atención, y más estar en el departamento de recepción, además de que tiene un campo laboral amplio, y en el cuál podría aprender cosas de otros departamentos tales como banquetes, ventas, recursos humanos, entre otros.



METODOLOGIA

La metodología hace referencia al conjunto de procedimientos racionales utilizados para alcanzar una gama de objetivos que rigen en una investigación científica, una exposición o tareas que requieran habilidades, conocimientos o cuidados específicos. Alternativamente puede definirse la metodología como el estudio o elección de un método pertinente para un determinado objetivo.

Para la elaboración de esta investigación me apoye en los siguientes métodos que son: el método inductivo, método de trabajo analítico, y el método histórico, y en cuanto a las técnicas se hace referencia a la técnica de investigación documental y de campo.

Método inductivo: El método inductivo es un proceso en el que, a partir del estudio de casos particulares, se obtienen conclusiones o leyes universales que explican o relacionan los fenómenos estudiados. Este método utiliza la observación directa de los fenómenos, la experimentación y el estudio de las relaciones que existen entre ellos. (Mogel, 2005, pág. 29)

En este trabajo de memoria laboral se hace uso del método inductivo, ya que se describe como fue mi ingreso al hotel hasta la actualidad, y describe los puestos existentes va de lo particular a lo general, se hace uso de la observación en la forma de trabajar y las relaciones que se mantienen dentro del mismo departamento.

Método Analítico: Este es un método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos, para observar las causas, la naturaleza y los efectos. Este método nos permite conocer más el objeto de estudio.

En mi opinión yo creo que se hace uso de este método desde antes de empezar a redactar el trabajo, desde el simple hecho de ponerse a pensar en cómo iba a ir estructurada la memoria, en cuantos capítulos se iba a dividir, los temas de los capítulos así como el nombrar los subtítulos y el contenido que iban a tener para una mejor comprensión de este trabajo.

Método Histórico: Este método es utilizado en este trabajo ya que se dan a conocer los antecedentes de Grupo Posadas, como surgió y como ha ido creciendo a través de los años.

La técnica utilizada en este trabajo es la investigación de campo, ya que es cuando se conoce de algo mediante la experiencia o vivencia de un caso específico, y este trabajo relata mi experiencia laboral en el departamento de recepción



La otra técnica utilizada en este trabajo es la investigación documental: Para poder sustentar la memoria laboral, se tuvo que indagar o consultar otros autores para el desarrollo de este trabajo, como lo muestra el primer capítulo, que nos habla del marco conceptual en el cuál se toman referencias bibliográficas y electrónicas.

CAPITULO 1 MARCO CONCEPTUAL

1.1 Turismo

El diccionario turístico Internacional publicado en 1995 por la Academia Internacional del Turismo de Montecarlo, señalaba en su parte relativa a la etimología, que la palabra turismo viene del vocablo ingles tour; viaje, que deriva de la palabra francesa tour; viaje o excursión circular, la cual procede a su vez del latín tornare, por lo cual hacen una definición muy simple del significado de turismo que es: **Teoría y práctica del viajar o viajar por placer.** (Blanco M. R., 1992, pág. 29)

Según la Organización Mundial del Turismo, el turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico. (OMT)

Otra definición de turismo que podemos encontrar es el siguiente:

Turismo (Tourism) Comprende las actividades que realizan las personas durante su viaje y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual por un periodo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos, no relacionados con el ejercicios de una actividad remunerada en el lugar visitado. (Nechar & Panosso Netto, 2010, pág. 176)

El turismo denominado social nace como un derecho a las vacaciones pagadas en Francia, al finalizar la Segunda Guerra Mundial. Conquista laboral que conecta productividad con espacios de ocio y descanso. El objetivo fue construir una infraestructura operativa lo suficientemente importante que permitiera a los franceses acceder a la actividad turística. (SECTUR, 2012)

El turismo como tal, nace en el siglo XIX, como una consecuencia de la Revolución industrial, con desplazamientos cuya intención principal es el ocio, descanso, cultura, salud, negocios o relaciones familiares. Estos movimientos se caracterizan por su finalidad de otros tipos de viajes motivados por guerras, movimientos migratorios, conquista, comercio, entre otros.

El generar estrategias dirigidas al turista de casa, fue el punto de partida en el diseño de programas y actividades congregadas bajo el rubro de turismo social.

En la consecución de esta meta se creó un programa que abrió rutas, hoteles, restaurantes, nuevos destinos, etc....

La definición de turismo que se retoma en este trabajo es: una actividad la cual consiste en el desplazamiento de un individuo o un grupo de personas, las cuales viajan fuera de su lugar de residencia por diferentes motivos ya sea por religión, salud, cultura, negocios entre otros.

1.2 Empresa turística

La empresa se define como una unidad económica encargada de la producción de bienes y servicios para el mercado. Desde otros enfoques han surgido diferentes propuestas definitorias de empresa, que tienden a concebirla como un sistema y como un tipo particular de organización, donde se destacan valores técnicos y económicos pero también los cooperativos y/o sociales que igualmente la caracterizan. (Gracia & Calero, pág. 35)

Un sistema se define como un conjunto de elementos en interacción dinámica, organizados y orientados hacia el logro de uno o varios objetivos. Desde esta perspectiva, la empresa puede ser definida como un sistema ya que está conformada por un conjunto de elementos que se interrelacionan de forma directa o indirecta para la consecución de ciertos objetivos.

El enfoque que procede de la ciencia de la Organización y de la Administración, concibe a la empresa como un tipo particular de organización.

Robbins, define a la organización como “una unidad social conscientemente coordinada, compuesta por varias personas, que funciona de manera relativamente continuada para alcanzar una meta o un conjunto de metas comunes”

Se clasifica como empresa turística, ya que se refiere al consumidor al cual está dirigido, como personas que viajan, por cultura, ocio recreación entre otros. Según la Organización Mundial de Turismo (OMT) estos desplazamientos deben llevar un gasto de la renta en un lugar distinto del que se origina y en donde no se reside habitualmente.

La empresa turística, no modifica su definición respecto a las anteriores, aunque si presenta ciertas particularidades. Cabe señalar que su calificación de turística no procede de un proceso productivo concreto, sino que está determinada por el consumidor al cual se dirige. Es decir una empresa turística adquiere su naturaleza específica porque sus clientes son mayoritariamente turistas.

Una definición que podría ser más específica en cuanto a empresa turística se refiere, son aquellas empresas que tienen como objeto la prestación de un servicio turístico de alojamiento, restauración, transporte u ocio complementario.

1.2.1 Empresas de Alojamiento

Son empresas turísticas de alojamiento aquellas que, de manera profesional y habitual, ofrecen alojamiento en un establecimiento abierto al público con o sin servicios complementarios que estén destinados a los usuarios del establecimiento turístico.

Las empresas turísticas de alojamiento desarrollarán su actividad dentro de alguno de los siguientes grupos:

- a. Establecimientos hoteleros.
- b. Apartamentos turísticos.
- c. Viviendas turísticas de vacaciones.
- d. Campings o campamentos de turismo.
- e. Establecimientos de hotel rural, de turismo Interior y de agroturismo.

1.2.2 Empresas de Restauración

Como Restauración se entiende la industria del servicio de Comidas y Bebidas, la cual en el ámbito de la industria turística representa más o menos el 28% del gasto que hacen los turistas en sus destinos.

La Asociación Nacional de Restaurantes afirma que en Estados Unidos el negocio de los restaurantes ocupa el tercer lugar en importancia. En este país una de cada tres comidas se hace fuera de casa.

1.2.3 Agencias de Viaje

Una agencia de viajes es una sociedad mercantil que se dedica de manera habitual y profesional a asesorar y/o vender y/u organizar viajes u otros servicios turísticos. El papel de la agencia turística es el de intermediario entre la persona que demanda turismo y la persona que ofrece esa demanda y que es productor de bienes o servicios turísticos.

La agencia funciona como intermediaria cuando organiza o gestiona un servicio turístico en nombre de una tercera persona. Esta función es la que define de por sí una agencia de viajes. Entre los servicios en los que las agencias ofrecen son:

Reservar boletos (de cualquier tipo de transporte).

Reservar habitaciones y otros alojamientos.

Alquiler de alojamiento (ofertas hoteleras).

Alquiler de coches (con o sin choferes).

Reservar o vender paquetes turísticos o programas turísticos.

Reservar entradas para museos, teatros y otros espectáculos.

Contratar servicios de guías.

Contratar pólizas de seguros.

Cambiar moneda y emitir cheques de viaje.

Comprar o adquirir guías turísticas.

1.2.4 Empresas de Transporte

Históricamente el desarrollo del turismo ha estado relacionado con el desarrollo del transporte, ya que por definición, el turismo implica desplazamiento fuera del lugar de residencia habitual.

Burkart y Medlik (1981) definen transporte como el medio de alcanzar el destino turístico y también el medio de moverse dentro del propio destino.

Para una actividad turística en una zona debe tener por lo menos alguna de las siguientes características o variables:

- Trazado de líneas férreas
- Autopistas
- Rutas Aéreas
- Rutas Marítimas

El incremento del turismo ha sido propicio para desarrollar medios de transporte, ésta creciente demanda turística ha permitido potenciar el servicio de transporte y mejorar la calidad de estos.

Esta demanda es cada vez más exigente y sofisticada, que busca calidad buenos precios en sus desplazamientos.

Se debe añadir que en la mejora de la calidad de los transportes ha influido también la fuerte competencia existente en este mercado que ha generado la necesidad de diferenciar sus productos mediante reducción de costos y la oferta de una mayor calidad.

1.2.5 Empresas de Esparcimiento, Ocio y Recreación

Este tipo de clasificación de empresas turísticas es también uno de los más importantes dentro del sector turístico, ya que son los encargados de proveer diversión y entretenimiento de una manera sana y cultural. Además de que el ocio y la recreación proporcionan un medio para estimular el crecimiento y la transformación personal positiva. Un ocio orientado al desarrollo humano, satisface las necesidades humanas, de autonomía, competencia, de expresión personal e interacción social dentro del entorno del individuo. (Osorio, 2005)

1.3 Empresas de Hospedaje

1.3.1 Clasificación de Hospedaje

Los hoteles están normalmente, clasificados en categorías según el grado de confort, posicionamiento, el nivel de servicios que ofrecen. En cada país pueden encontrarse las categorías siguientes:

- Estrellas (de 0 a 7)
- Letras (de E a A)
- Clases (de la cuarta a la primera)
- Diamantes.

Según lo que contengan y la calidad que brinden se clasifican en la mayoría de países con estrellas, o bien con diamantes, también hay un método de clasificar un hotel según letras (de la A a la E). Estas son las cualidades de cada una de la clasificación de un hotel:

*****	Sofisticado, diseño y servicio de muy alta calidad.
****	Excelente, diseño y servicio de alta calidad.
***	Muy bueno.
**	Bueno.
*	Normal.

1.3.1.1 Hoteles de 5 Estrellas

Este tipo de establecimientos provee de alimentación uno o varios restaurantes o Cafeterías, Bar con música y entretenimiento, servicio de alimentos a las habitaciones durante 24 hrs., locales de souvenir, áreas recreativas, salones de banquetes y convenciones, personal directivo, de supervisión y operación bilingüe, personal de servicio y atención al huésped las 24 hrs del día, perfectamente uniformado, mobiliario, acabados e instalaciones son de calidad selecta. (Sintesis Metodologica del Programa de Monitoreo de la Ocupación en Servicios Turísticos de Hospdaje., 2008)

1.3.1.2 Hoteles de 4 Estrellas

Dentro de esta categoría se consideran establecimientos que provee alimentación en restaurante-cafetería, cuenta con bar, servicio de room service mínimo de 16 hrs., facilidades de banquetes, personal directivo y supervisor bilingüe, personal de servicio uniformado, su mobiliario y decoración es de calidad comercial. (Sintesis Metodologica del Programa de Monitoreo de la Ocupación en Servicios Turísticos de Hospdaje., 2008)

1.3.1.3 Hoteles de 3 Estrellas

En esta categoría se consideran a los establecimientos que proveen al huésped de alojamiento, cuenta con servicio de restaurante-cafetería, generalmente de 7:00 a.m a 11:00 p.m, sus muebles y decoración son de tipo comercial, su personal de servicio y atención al público es el necesario en algunos casos bilingües. (Sintesis Metodologica del Programa de Monitoreo de la Ocupación en Servicios Turísticos de Hospdaje., 2008)

1.3.1.4 Hoteles de 2 Estrellas

Dentro de esta clasificación se consideran a los establecimientos que proveen de alojamiento al huésped, cuenta con cafetería a horas determinadas, sus muebles son sencillos, su personal de servicio y atención al huésped se limita a la atención de limpieza en cuartos y recepción del huésped. (Sintesis Metodologica del Programa de Monitoreo de la Ocupación en Servicios Turísticos de Hospdaje., 2008)

1.3.1.5 Hoteles de 1 Estrella

Este tipo de establecimiento generalmente son tipo caseros o posadas donde los dueños del establecimiento se encargan de brindar los servicios a los huéspedes, en estos hoteles puede variar si se ofrece o no comida, generalmente se entrega

un desayuno, en algunas ocasiones no cuentan con baño o duchas en todos los dormitorios sino que son compartidos, los niveles de comodidad y limpieza son aceptables pero no cuentan con grandes lujos. (Síntesis Metodológica del Programa de Monitoreo de la Ocupación en Servicios Turísticos de Hospedaje., 2008)

En la mayoría de las fuentes informativas de viajes los establecimientos de hospedaje se agrupan por clase, la calidad total de los alojamientos y servicios.

Los hoteles de lujo se hallan en la categoría más alta, les siguen los de primera clase y finalmente los de clase turista.

Algunos sistemas gubernamentales dependen exclusivamente del precio para asignar categorías a los hoteles. Sin embargo la mayoría de los sistemas utilizan los siguientes criterios para evaluar las propiedades:

- Número y tipo de habitaciones
- Elegancia y comodidad de los alrededores
- Funcionalidad de las habitaciones
- Pulcritud e higiene
- Número y especialización del personal
- Rango y novel de servicios
- Servicios para reservar y remitir a propiedades independientes
- Calidad y diversidad en el servicio de alimentos
- Servicio de bebida y cantina
- Accesibilidad al entrenamiento y a actividades
- Transportación disponible tal como tren de enlace o autobús, renta de auto en las instalaciones etc....
- Cortesía y espíritu servicial del personal

1.4 Hotelería

El negocio de las posadas y posteriormente el de los hoteles y los restaurantes crecieron de forma paralela al comercio, viajes e industria, y actualmente se relaciona con el coste y conveniencia de viajar. El hecho de que la gente viaje más ha sido también determinante en el crecimiento de los hoteles y restaurantes. Conforme se fue abaratando el coste del viaje por la introducción de nuevas formas de transporte, y aumento su comodidad, el viajar se hizo posible para aquellos que no pertenecían a la élite. (Nueva Enciclopedia Práctica de Turismo, Hoteles y Restaurante, vol 3, pág. 304)

1.4.1 Concepto de Hotel

El hotel es un establecimiento que provee y facilita alojamiento para el público en general con servicios complementarios de alimentación, bebidas, botones, lavandería, teléfono entre otros.

Otra definición de hotel es: lugar que proporciona alimentación y hospedaje, un lugar de entretenimiento para el viajero, un edificio público, una institución de servicio doméstico, operado bajo una fase para obtener utilidades. (Río, 1999)

1.4.2 Clasificación de hoteles

El clasificar a los hoteles no ha resultado muy sencillo debido a la diversidad en la industria, pueden clasificarse de diferentes formas ya sea por el tamaño, dependiendo de la segmentación de mercados que atiende, a los niveles de servicio y al tipo de sociedad y afiliación que tiene. Un hotel puede llegar a encajar dentro de varias categorías.

- ✓ Categorización de hoteles por su tamaño
 - Menos de 150 habitaciones
 - De 150 a 299 habitaciones
 - De 300 a 600 habitaciones
 - Más de 600 habitaciones

- ✓ De acuerdo a la Segmentación del Mercado

En este tipo de clasificación una de las preguntas más importantes es conocer y saber qué tipo de huéspedes son los que se están alojando en dicho hotel y a quienes más podríamos atraer a este segmento. Ya que la segmentación de mercados es una herramienta y estrategia, que la mayoría de los hoteles utilizan, para saber a qué tipo de mercado dirigirse y así retener o atraer más huéspedes. (Acuña)

Los hoteles apuntan a diversos mercados y pueden ser clasificados de acuerdo a los mercados que ellos intentan atraer y servir como por ejemplo:

-Moteles: El motel se caracteriza por tener acceso a una carretera principal, y lugares amplios de estacionamiento para los huéspedes; generalmente no ofrecen servicios de alimentos y bebidas ni de botones. El motel estándar tiene un espacio para estacionarse por huésped. (Foster, 1994, pág. 25)

-Hoteles Bussines Class o Negocios: Este tipo de hoteles está prácticamente dirigido para personas que viajan por motivos de negocios, que van a conferencias dentro de los hoteles y pueden caracterizarse por colocar periódicos o revistas relacionados a los negocios, café, ofrecen servicios como llamadas locales gratis, centro de negocios, salones para conferencias, suites, internet, alberca, gimnasio, spa, alarma despertador entre otros servicios.

-Hoteles de Aeropuerto: Los viajeros aéreos, generan una nueva modalidad de hotel, ya que la aviación comercial moderna fue la que genero este nuevo tipo de

establecimiento, ya que se hicieron necesarios por la demanda de alojamiento cerca de los aeropuertos. Este tipo de hoteles son populares por su proximidad a los aeropuertos. Varían en su tamaño y nivel de servicios, aunque su mercado objetivo puede ser para clientes de negocios, pasajeros de aerolínea por pérdida de conexiones o por cancelación de vuelos para tripulaciones.

-Hoteles Suite: El hotel suite se creó para competir con los hoteles de primera clase al ofrecer instalaciones superiores al promedio, a un costo de hotel de categoría mediana. Los hoteles suite por lo regular ofrecen áreas separadas para dormir y estar, junto con otros beneficios tales como cocineta y mini bar surtidos. (Foster, 1994, pág. 21)

-Hoteles Resort: Para satisfacer las necesidades cambiantes de las personas que viajan por placer, los hoteles tradicionales adoptaron una variedad de diversiones, tales como albercas, canchas de tenis, cursos de golf, instalaciones para hacer ejercicio y clubes de salud. Conforme se expandieron los servicios, un nuevo tipo de establecimiento nació: el resort. (Foster, 1994, pág. pag 25)

-Hotel Condominio o Condotel: Son un complejo de departamentos equipados que rentan alojamiento por temporadas mínimas de una semana.

-Hoteles de Primera Clase o Para Ejecutivos: El hotel de primera clase típico lujoso o de una categoría cercana a la de lujo, con comodidad y decoración excepcionales, personal altamente capacitado y por lo general con alimentos y bebidas superiores al promedio. También son llamados hoteles ejecutivos o de primera clase, muchos de los alojamientos tienen vistas excelentes, refrigeradores y cantinas surtidas. Las tarifas por lo común varían de 60 a 300 dólares por noche, dependiendo de la ubicación comercial y del tipo de alojamiento.

-Hoteles SPA: Las tendencias de mejorar la salud y el acondicionamiento físico de los años 70 y 80 originaron una demanda de hoteles SPA que se especializaron en control de peso, régimen de ejercicio y cirugía cosmética.

-Hoteles de convenciones o conferencias: Debido a que cada vez más convenciones y juntas se llevaban a cabo en la actualidad, se han construido más hoteles con espacios especiales para llevar a cabo convenciones o conferencias.

Para los grupos de convenciones, el resort se ha convertido en el ambiente ideal para suprimir las distracciones de la ciudad y centrarse en los negocios dentro de una atmósfera relajada y cómoda.

-Bed and Breakfast: Se originó como una residencia privada que ofrecía cuartos para estancias temporales en una atmósfera, hogareña e incluía una comida sin costo adicional. Los bed and breakfast por lo general se sitúan en áreas

pintorescas, residencias históricas, la mayoría de ellos no tienen autorización para servir bebidas alcohólicas. (Foster, 1994, pág. 29)

-Hoteles Club: En este tipo de hotel se encuentran clubes nocturnos en donde se baila y se bebe.

-Hoteles Casino: Estos hoteles se caracterizan por el juego. Aquí el servicio de habitaciones y el servicio de alimentos es necesario para desempeñar un papel secundario ante las operaciones de soporte del casino. Lo mismo que los hoteles Resort, tienden a mantener en casa a los huéspedes de placer y vacaciones. Los hoteles casino atraen a los huéspedes por promociones de juego y espectáculos.

-Hoteles boutique: Estos hoteles ofrecen unos servicios excepcionales de alojamiento y de instalación. Son más pequeños que los hoteles convencionales. La mayoría de estos hoteles poseen instalaciones para cenas, bares y salas que suelen estar abiertos al público en general.

-Hotel Residencia: Esta modalidad de alojamiento está orientada a turistas con estancias más prolongadas y de un alto nivel socioeconómico. Sus instalaciones y decorados son lujosos, posee habitaciones en suite que no se ofrecen por día, como es el caso de los hoteles o moteles. (Blanco M. R., 1992)

-Apartamentos y Casas particulares: Estos establecimientos cuentan con alojamiento baño, sala de estar, equipo de cocina y comedor en dos o más cuartos, para turistas que viajan en grupo. Por lo común se trata de familias con deseos de permanecer allí una temporada larga de vacaciones. Los tiempos de alojamiento varían entre una semana y un mes. (Pug, 2006, pág. 93)

-Casa de Huéspedes o pensiones: Rentan cuartos a visitantes de escasos recursos económicos, entre los que se encuentran estudiantes de países extranjeros o de otras provincias. Se ofrecen por días, semana o mes. Opcionalmente proporcionan el servicio de alimentación en comedor común y lavado de ropa. (Pug, 2006, pág. 93)

-Camping: Corresponde a terrenos al aire libre con espacios destinados exclusivamente a casa rodantes, a carpas o ambos servicios. Están dotados de instalaciones de agua potable, electricidad y gas. Disponen complementariamente de estructuras físicas para los servicios de cafetería, tienda de comestibles, lavandería, duchas, salas de estar y juegos. (Pug, 2006, pág. 94)

-Refugios y Cabañas: Son establecimientos de alojamiento abierto, de mediano o pequeño tamaño, casi siempre construidos con mobiliario rústico. Se encuentran situados en zonas de caza y pesca, en lugares montañosos para la práctica del

alpinismo o en espacios con atractivos naturales. Están diseñadas para turistas amantes de la ecología y la naturaleza. (Pug, 2006, pág. 94)

1.5 División Cuartos

División cuartos es el departamento que ofrece los servicios relacionados con la llegada y salida de los clientes además de controlar, coordinar, gestionar y brindar diferentes servicios durante la permanencia de los huéspedes dentro de la instalación.

Su objetivo es lograr la satisfacción del cliente desde antes de su llegada, durante su estancia y hasta el momento de su salida, esto de acuerdo a los estándares de calidad y servicios establecidos por la alta dirección.

El trato que el huésped reciba desde el momento en el que solicita una reservación, en la forma en la que se le reciba a su llegada, el buen estado de su habitación, las atenciones y servicio que reciba durante su estancia y la eficiente salida, será la imagen que se lleve de donde se está hospedando.

1.5.1 Departamento de Recepción

La importancia de este departamento para el desarrollo operativo es enorme, no sólo por la gran cantidad de personas que acuden a él, sino porque es el centro de operaciones de todo el hotel. El trato que el huésped reciba aquí es de vital importancia para el progreso del hotel, ya que desde su arribo hasta su salida solicitará los servicios de este departamento, y el buen trato y servicio hará que el huésped se sienta como en casa. (Baez, 1999, pág. 65)

El nombre del departamento viene del latín receptum que significa dar acogida, y se denomina así porque es el área encargada de recibir, en nombre del hotel, a todas las personas que con reservación o sin ella, llegan en busca de alojamiento.

La misión de este departamento será siempre atender con espíritu de servicio y hospitalidad a todos los clientes por igual, respetando sus reservaciones y buscando en todo momento la mejor forma de atender a sus necesidades durante la estancia del huésped.

Este departamento cubre las 24 horas del día con personal especializado ya que el cliente puede llegar en cualquier momento. Generalmente el trabajo se divide en turnos de 8:00 horas y de preferencia los colaboradores de este departamento deben ser bilingües para poder atender las necesidades de los huéspedes extranjeros. Su presentación debe ser intachable y debe tener agilidad mental para resolver problemas y tomar decisiones.

1.5.1.1 Departamento de Call Center

Este departamento es indispensable en un hotel y cubre las 24 hrs del día, el conmutador en el cuál se reciben llamadas deber ser lo más moderno posible, para que se tengan diversas funciones y a la vez puedan entrar diversas llamada y poder atenderlas sin dejar perder alguna.

Una de sus funciones es tomar nota en caso de que el cliente no se encuentre en su habitación y si alguien necesita dejarle un recado, poder pasárselo al huésped. Este departamento también se encarga de coordinar y canalizar las quejas que pudiesen llegar a tener los huéspedes durante su estancia.

Recibe llamadas externas para realizar reservaciones de futuros huéspedes. Dependiendo de los servicios que el hotel ofrezca puede llegar a servir haciendo llamadas telefónicas por las mañanas a los huéspedes como despertador.

1.5.2 Departamento de Ama de Llaves

Este departamento se encarga de la limpieza del hotel, habitaciones, pasillos, oficinas, áreas comunes, etc. Es el Ama de Llaves, quien a un hotel le da al mismo el éxito o el fracaso, pues de una excelente Ama de Llaves depende la buena limpieza, higiene y gusto de las habitaciones y áreas públicas, aparte de que influye notablemente en la opinión que el cliente tenga del mismo. (Baez, 1999, pág. 181)

El objetivo principal de este departamento es garantizar la limpieza, arreglo y control de las áreas de piso, habitaciones y áreas públicas del hotel, en algunos casos brindar el servicio de lavandería a huéspedes e inclusive a personal del hotel.

Uno de los principales puntos en la cadena de servicio es la habitación, que depende la Gerencia de Ama de Llaves y es también donde se genera una importante porción de nivel de satisfacción del huésped. Las funciones de Ama de Llaves se encuentran muy cerca del huésped y éste evaluará la calidad de servicio por la forma en que el Ama de Llaves desempeñe adecuadamente su función. La Gerencia de Ama de Llaves vigila que se cumpla con los estándares de higiene, orden, atención y limpieza, siendo el área por medio de la cual los hoteles obtienen la mayoría de los premios así como su calificación para el número de estrellas o diamantes que ostentan. (Administración Hotelera, 2009)

El departamento de Ama de Llaves es quizás el más importante eslabón en la cadena de servicio en todas las categorías de establecimientos. Desempeñar esta

actividad requiere de aplicación de estándares y de una importante actitud de servicio.

1.5.2.1 Áreas Públicas

Dentro de los objetivos que debe alcanzar un hotel, se encuentra la imagen y presentación de sus instalaciones, lo cual ofrece a la vista de los huéspedes y público en general, un excelente panorama, en cuanto diseño, colorido y buen gusto, que unidos a la actitud personal, complementa la idea de lo que el cliente juzga al llegar al hotel.

La principal función de áreas públicas es garantizar la limpieza de las áreas externas e internas del hotel. Las principales áreas a limpiar son: la entrada al hotel, restaurante, elevadores, puertas de cristal de la entrada al lobby, gimnasio, alberca, pasillos, sanitarios, jardín, oficinas.

De este departamento también depende la impresión que se lleve el huésped del hotel.

1.5.2.2 Departamento de Lavandería

Desde la planeación del hotel, se debe hacer un estudio acerca de la conveniencia de situar una lavandería dentro del mismo, ya que es improductivo realizar un fuerte gasto en equipo si el trabajo va a ser muy poco.

Algunos hoteles prefieren contratar los servicios de una lavandería de la localidad, que se encargue de este trabajo.

En términos generales, los trabajos que se realizan en este departamento son los siguientes: lavandería y tintorería de blancos de ama llaves, mantelería servilletas de Alimentos y Bebidas, ropa de clientes y en algunos casos uniformes de empleados. (Baez, 1999, pág. 219)

1.5.3 Departamento de Mantenimiento

Aunque los miembros del departamento de mantenimiento realizan su trabajo casi por completo inadvertido para los huéspedes, el departamento es de gran importancia tanto para la operación como para las ganancias del hotel. Los gastos de energía y de luz son unos de los principales costos de la operación, y si los problemas de mantenimiento ocasionan que los huéspedes salgan de hotel, pueden producir serias pérdidas de ingreso. (Foster, 1994, págs. 128,129)

Las responsabilidades del departamento de mantenimiento se dividen en cinco áreas principales:

- 1.- Sistemas eléctricos y de iluminación
- 2.- Sistemas de plomería
- 3.- Calefacción, ventilación y aire acondicionado
- 4.- Mantenimiento general del edificio y reparaciones
- 5.-Mantenimiento de los espacios exteriores

La verdadera función de este departamento está en evitar estas quejas de los huéspedes y evitar tantos reportes de equipo fuera de funcionamiento a través de la implantación de sistemas y programas de mantenimiento. (Baez, 1999, pág. 293)

Este departamento es administrado por un jefe de mantenimiento, quien supervisa a un grupo de especialistas en ingeniería y técnicos en mantenimiento.

1.5.4 Departamento de Seguridad

El objetivo del departamento de seguridad es proteger la propiedad del hotel, a los huéspedes y a los empleados. Los oficiales de seguridad se contrataron en la industria de hospedaje antes que en cualquier otra. Allanamientos, robos y otros delitos relacionados han ocurrido en casi todos los hoteles del mundo. Por esta razón la seguridad es una de las preocupaciones más importantes de la administración.

El departamento de seguridad puede estar integrado por una persona o por un grupo de vigilantes uniformados y detectives de casa. Sin embargo es responsabilidad de cada empleado del hotel participar en el sistema de seguridad. (Foster, 1994, págs. 130,131)

1.6 Reclutamiento y Selección de Personal

1.6.1 Reclutamiento

El reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos que pretende atraer a candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar puestos dentro de la organización. Básicamente es un sistema de información por el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar. (Chiavenato, 2008, pág. 117)

Los medios de reclutamiento: Son las diferentes formas o conductos que se utilizan para enviar el mensaje e interesar a los candidatos y así atraerlos hacia la organización. (Valencia, 1997, pág. 99)

- ❖ *Anuncios*: la forma más común de buscar o convocar postulantes es a través de la publicación de anuncios o avisos, ya sea en diarios, Internet, carteles, murales en centros de estudios, paredes o ventanas de nuestro local, etc. La ventaja de este método es que podemos llegar a una gran cantidad de personas.
- ❖ *Recomendaciones*: otra forma común de conseguir postulantes es a través de las recomendaciones que nos hagan contactos, amigos, conocidos, trabajadores de nuestra empresa, clientes, centros de estudios, etc.
- ❖ *Agencias de empleo*: empresas en donde nos ofrecen postulantes con determinadas competencias y características ya definidas por ellos.
- ❖ *Prácticas*: consiste en tomar como postulantes a los practicantes que ya estén colaborando con nosotros de manera temporal.
- ❖ *Archivos o bases de datos*: consiste en tomar como postulantes a personas que se han evaluado o que han dejado su currículum anteriormente (en convocatorias pasadas).

Otro de los pasos que entra en el proceso de reclutamiento de personal consiste en una evaluación, de los postulantes que se han convocado, con el fin de poder elegir al más idóneo para el puesto.

Esta etapa puede empezar con una pre-selección (por ejemplo, a través de revisión de currículums) que nos permita descartar a los postulantes que no cumplan con los requisitos solicitados, o que nos permita tener un número razonable de postulantes a los cuales evaluar.

1.6.2 Selección del Personal

La selección del personal funciona como un filtro que sólo permite ingresar a la organización a algunas personas, aquellas que cuentan con las características deseadas.

La selección es el proceso que utiliza una organización para escoger, entre una lista de candidatos, a la persona que mejor cumple con los criterios de selección para el puesto disponible y que contribuyan al éxito de la organización. (Chiavenato, 2008, pág. 137)

Una vez que se cuenta con un número razonable de postulantes, se cita y evalúan a través de los siguientes procesos:

1. *Entrevista Preliminar*: consiste en tomarle al postulante una primera entrevista informal en la cual le hagamos preguntas abiertas con el fin de comprobar si realmente cumple con los requisitos que hemos solicitado.
2. *Prueba de Conocimiento*: consiste en tomarle al postulante una prueba oral y escrita con el fin de determinar si cumple con los conocimientos necesarios para el puesto.
3. *Prueba Psicológica*: consiste en tomarle una prueba psicológica con el fin de determinar su equilibrio emocional, para lo cual podríamos contratar los servicios de un psicólogo que nos ayude con ello.
4. *Entrevista Final*: consiste en tomarle una entrevista más formal y estricta que la primera, en donde le hagamos preguntas abiertas con el fin de conocerlo en profundidad, la cual podría ser tomada por el jefe del área a la cual postula.

Claro que estas etapas no todas las empresas las llevan a cabo, ya que se pueden ahorrar tiempo y reducir costos, sin embargo mientras más formal y estricto sea este proceso, más posibilidades se tiene de elegir a la persona indicada. (EL proceso de Reclutamiento y Selección del personal, 2011)

CAPITULO 2 ANTECEDENTES GENERALES

2.1 Historia de Grupo Posadas

Fundada en 1970 por Don Gastón Azcárraga Tamayo, Grupo Posadas inicia sus operaciones en la hotelería con la apertura de Fiesta Palace, ahora Fiesta Americana Reforma. En 1971, en asociación con Americana Hotels, la empresa comienza a operar el Condesa del Mar, hoy Fiesta Americana Condesa Acapulco y el Presidente Acapulco.

Es en 1970 cuando nace la marca Fiesta Americana, con el hotel Fiesta Americana Puerto Vallarta. En 1983, Grupo Posadas se convierte en la hotelera más grande del país; con 13 hoteles en operación y una ocupación de un millón y medio de huéspedes.

En 1989 Gastón Azcárraga Andrade, hijo del fundador de la empresa, asume la Dirección General. Para este año Posadas contabiliza 30 hoteles e inicia la operación de hoteles en el sur de los Estados Unidos. Un año después Grupo Posadas adquiere el porcentaje de la compañía que se encuentra en manos norteamericanas, para transformarse así en una empresa 100% mexicana.

En 1992 Posadas se convierte en una compañía pública que cotiza sus acciones en la Bolsa Mexicana de Valores y lanza la marca Fiesta Inn, primera cadena hotelera mexicana con servicios Business Class. Dos años después Fiesta Americana recibe el World Travel Award que la premia como “La Mejor Cadena Hotelera de México”, reconocimiento que será reiterado por varios años.

En 1995 La compañía cuenta con 39 hoteles y más de 9,600 habitaciones, una central de reservaciones con un canal de distribución que maximiza la venta de cuartos y los ingresos. Bajo una política de comercialización agresiva y una mayor segmentación de mercados, Posadas lanza los programas vacacionales Fiesta Break y Días de Fiesta.

En 1998 adquiere la marca Caesar Park para Latinoamérica, con lo que se suman hoteles en operación en Brasil y Argentina, así mismo crea una división de Posadas en Sudamérica y nace Fiesta Americana Grand, la categoría superior de la marca Fiesta Americana.

En 1999 Fiesta Inn alcanza los 28 eslabones, para consolidarse como la cadena hotelera de mayor crecimiento en Latinoamérica, así como Posadas llega a los 60 hoteles que atienden a más de tres millones de huéspedes. En el 2000 Posadas lanza Caesar Business, cadena destinada a reproducir ahora en Sudamérica el éxito del concepto Fiesta Inn en México.

En 2002 Fiesta Americana Vacation Club aumenta sus ventas en un 55%. Se relanza el programa de lealtad, ahora perfeccionado, con la marca Fiesta Rewards. Posadas está ya presente en cuatro países con 72 hoteles. En 2003 la inversión en tecnología y desarrollo de sistemas pone en marcha Conectum y Revenew, fórmulas que maximizan la rentabilidad de los hoteles y aseguran su competitividad. Se abren en este mismo año diez hoteles más: un Fiesta Americana, seis Fiesta Inn y tres Caesar Business.

En 2004 abren sus puertas tres hoteles en Sudamérica. En México abren dos Fiesta Americana y siete Fiesta Inn más. Inicia un nuevo concepto con Fiesta Americana Grand Aqua Cancún y Grupo Posadas llega a 89 hoteles en operación.

En 2005 Grupo Posadas lanza una nueva marca hotelera, One Hotels, que atenderá a un segmento diferente del mercado. El Grupo adquiere la línea aérea Mexicana de Aviación y se abren 5 hoteles más. Posadas opera 92 hoteles en México, Sudamérica y el sur de los Estados Unidos.

2006 es un año de retos y oportunidades para Grupo Posadas y su meta es alcanzar y superar el centenar de hoteles. Hoy en día cuenta con 93.

2.2 Misión

Ser la segunda casa de nuestros huéspedes.

2.3 Visión

Ser la compañía hotelera líder en Latinoamérica.

2.4 Filosofía

-Profesionalismo

Somos una empresa moderna que busca adaptarse continuamente a las necesidades del mercado. Nuestro liderazgo en México y Latinoamérica nos compromete a trabajar apegados siempre a nuestros valores. Mantenemos con nuestros huéspedes el compromiso de generar momentos inolvidables, estancias exitosas con la consistencia y servicio al nivel de las tendencias mundiales.

-Las personas primero

La actitud de servicio y el servicio Posadas se encuentran inherentes en el deber de atender y buscar la felicidad de nuestros huéspedes. Nos preocupamos por desarrollar en todos nuestros colaboradores una íntegra vocación por servir y orientar nuestro trabajo de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes – internos y externos.

Servicio Posadas trae en sí mismo la entrega con buen humor, porque disfrutamos nuestro trabajo y mantenemos una actitud positiva. Por supuesto el respeto es fundamental ante las diferentes formas de ser y de pensar, entregando en todo momento un trato humano, cálido y cordial.

-Trabajo en equipo

Conformar equipos fuertes, comprometidos, talentosos y enfocados es nuestra labor de todos los días. Entendemos la importancia de las sinergias y buscamos en nuestros grupos la participación de personas que agregan valor.

-Nuestra comunidad

A través de Fundación Posadas, trabajamos para dar mejor desarrollo, crecimiento y dignidad a los niños de México. Adicionalmente, nos preocupamos por el crecimiento de las comunidades en las que se encuentran nuestros hoteles, la constante generación de empleos, así como la cercanía y acciones a favor de éstas en los momentos de crisis y desastres naturales.

2.5 Marcas de Grupo Posadas

- ❖ Live Aqua
- ❖ Fiesta Americana Grand (Hotels & Resorts)
- ❖ Fiesta Americana (Hotels & Resorts)
- ❖ Fiesta Inn (Hoteles Business Class)
- ❖ One Hotels
- ❖ Explorean
- ❖ Cesar Park (Hotels & Resots)
- ❖ Cesar Business

2.6 Localización

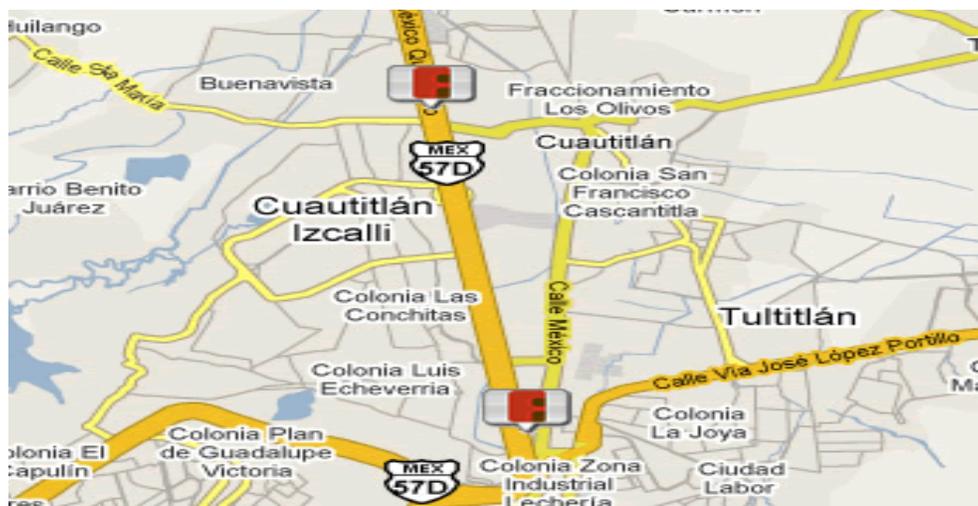
Fiesta Inn Cuautitlán se encuentra ubicado dentro de la Plaza San Marcos, donde se puede encontrar diversos establecimientos comerciales y centros de entretenimiento como la pista de hielo o el cine. Muy cerca del hotel está el Parque Industrial Cuamatla, uno de los más importantes en el norte del Estado de México, la Casa-Museo de Juan Diego, y a 15 min. de Tepetzotlan.

Se encuentra ubicado en:

Av. Chalma, esq. Autopista México Querétaro., Lote 8 Col. Jardines de la Hacienda Norte. C.P 54700. Cuautitlán Izcalli. Edo de México.



Fiesta Inn Cuautitlán se encuentra a tan sólo 1 hora con 45 minutos del aeropuerto de la ciudad y a 1 hora con 5 minutos de la central de autobuses.



2.7 Servicios con los que cuenta Fiesta INN Cuautitlán

Fiesta Inn Cuautitlán Cuenta con 6 pisos y un total de 128 habitaciones, en los que se encuentran las habitaciones sencillas con una cama King Size, habitaciones dobles que cuentan con 2 camas matrimoniales, y 4 Junior Suites las cuales cuentan con 1 cama King Size, una pequeña sala-comedor.

Los servicios que ofrece son los siguientes:

- ✓ Tintorería
- ✓ 1 Restaurante en el cual los martes hay un buffet de carnes y miércoles buffet italiano
- ✓ Room Service las 24 hrs del día
- ✓ 1 Bar
- ✓ Llamadas despertador
- ✓ Internet Inalámbrico gratis
- ✓ Estacionamiento con un costo de \$25 por noche
- ✓ 1 habitación para discapacitados
- ✓ Alberca techada
- ✓ Tabaquería
- ✓ No se permiten mascotas
- ✓ Gimnasio
- ✓ Club Fiesta Kids
- ✓ Tienda de souvenirs
- ✓ Servicio de taxis las 24 hrs del día
- ✓ Centro de Negocios las 24 hrs del día
- ✓ Salones para conferencias, convenciones y banquetes
- ✓ Salas de juntas

SERVICIOS HOTEL



CLF
LUN-DOM
06:00AM - 11:00PM



TABAQUERIA
LUN-DOM
24 HRS.



CENEGO
LUN-DOM
24 HRS



LOBBY BAR
LUN-DOM
12:00PM-11:00PM



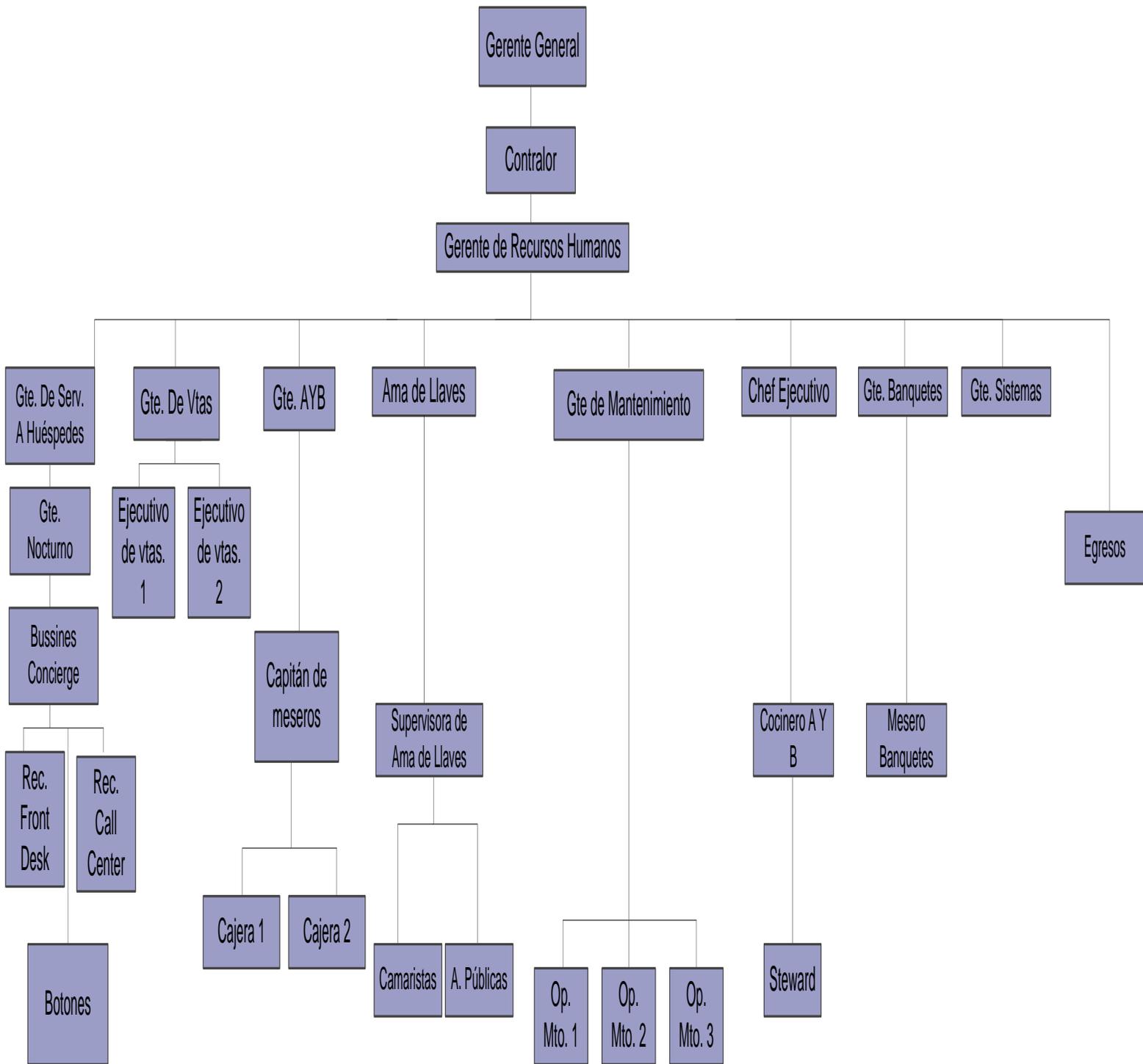
GIMNASIO
LUN-DOM
06:00AM-11:00PM



ALBERCA
LUN-DOM
08:00AM-8:00PM

NOTA: de L-J se encuentra a temperatura ambiente, si algún huésped la solicita, pedir a Mto. que prenda la caldera. solo comentar que tarda de 8 a 10 hrs.

2.8 Organigrama General del Hotel



2.9 División

2.9.1 Gerencia

El Gerente General es el máximo responsable de la prestación eficiente de los servicios y la plena satisfacción de los clientes y huéspedes a través de la aplicación de las políticas operativas e institucionales definidas.

La misión de este departamento o del gerente general del hotel, es definir las políticas de la empresa y objetivos. También se suelen encargar de la gestión de los Recursos Humanos, comercialización, control de sistemas de seguridad y calidad, en general se encarga de organizar y coordinar la actividad del hotel.

2.9.2 Contralor

Este departamento controla y registra todas las operaciones financieras, que ocurren dentro de la empresa, registrando todos los ingresos producidos por las operaciones del hotel además de gestionar las actividades de índole legal.

El contralor es responsable entre otras cosas de:

Establecimiento de controles internos en la totalidad de los departamentos del hotel.

Elaboración y seguimiento del presupuesto anual general y de cada departamento.

El oportuno y preciso cumplimiento de las obligaciones tributarias de la empresa.

Firmar la totalidad de los cheques expedidos.

Negociación continua con los proveedores cuando existe escasez de recursos (el hotel tiene que seguir funcionando).

La apertura y vigilancia de la totalidad de cuentas bancarias, es quien tiene las claves de acceso para poder realizar transferencias.

Tomar las grandes decisiones en cuanto a recorte de personal, inversiones, gastos mayores, contratación de posiciones clave (junto con el gerente general) como tesorero, cajeros, contadores, administradores, etc.

Típicamente cuando el gerente general no lo hace, es el contralor quien funge como representante legal de la empresa.

Recibe notificaciones de tipo legal cuando para tal efecto se requiere de la presencia del representante legal.

2.9.3 Gerente de Recursos Humanos

Este departamento se encarga de reclutar, colocar, capacitar y desarrollar a los miembros de la organización.

Uno de los principales objetivos es aportar, propiciar y conjugar los elementos necesarios para crear un clima laboral en armonía que se distinga por contar con los recursos humanos satisfechos y altamente calificados que brinden calidad humana y eficiencia en los servicios a clientes internos y externos. El departamento de recursos humanos debe mantener al hotel con el personal indicado en cada una de sus áreas en el momento que son requeridos.

La misión más importante de la administración de recursos Humanos es establecer una relación saludable entre los empleados, crear un ambiente familiar en el hotel, establecer condiciones que propicien la motivación y sobre todo buscar el desarrollo profesional de todos y cada una de las personas que integran el factor humano del hotel.

2.9.4 Gerente de Servicio a Huéspedes

Debe mantener un nivel elevado de eficiencia entre el personal de recepción.

Maneja los problemas de los huéspedes con cortesía y tacto.

Asigna obligaciones a los integrantes del personal de recepción.

Revisa periódicamente el desempeño de cada uno de los integrantes del personal.

Define las políticas de reservaciones y establece cuotas.

Da la bienvenida a los huéspedes.

Define funciones de puestos.

Interviene en el reclutamiento y selección de su personal.

Elabora los horarios de trabajo del personal de recepción.

Revisa la facturación de las cuentas de los huéspedes.

Se encarga de la capacitación de los empleados y actualizarlos en cuanto al manejo del sistema operativo.

Asegura que se logre la satisfacción total del cliente.

2.9.5 Gerente de Ventas

El departamento de ventas debe efectuar las actividades de promoción y publicidad, para poder generarse las ventas, para que se logre el mayor porcentaje de ocupación en el hotel, con la mejor tarifa promedio.

El gerente de ventas debe hacer un análisis de mercado para poder identificar el tipo de huéspedes a los cuales se puede dirigir, mantiene estadísticas de los clientes y fija presupuestos.

Una de las principales funciones es planear promociones de ventas que hace el hotel y autoriza cualquier programa promocional.

Formula planes de mercadotecnia a corto y largo plazo.

Fija objetivos de ventas que deben cumplir cada uno de los ejecutivos.

Debe buscar hacer nuevos negocios a través de contactos de la industria y canales de distribución.

Fija tarifas de descuento, así como tarifas para grupos y largas estancias.

Al igual que el departamento de banquetes ofrece los servicios de sala de juntas, convenciones, reuniones o salones que ofrece el hotel.

Lleva a cabo labores de seguimiento para estimular un comportamiento de consumo repetitivo mediante una cartera de clientes

2.9.6 Gerente de AYB

Es responsable de la planeación, organización dirección y supervisión de todas las actividades relacionadas con la presentación de servicio de alimentos y bebidas en todos los centros de consumo del hotel manteniendo los estándares de productividad y calidad establecidos por la empresa.

Las principales funciones son:

Revisar menús, contenido, porciones, presentación y sabores de los alimentos y bebidas que se sirven en cada centro de consumo.

Verificar costeo de AYB y analiza con el contralor los costos.

Supervisar el stock de alimentos y bebidas en almacén

Asignar funciones a su personal

Establecer campañas de promoción para los centros de consumo

Vigilar el cumplimiento de los estándares y de las normas del distintivo H

Decidir sobre las estrategias del hotel en lo referente a promociones, precios, compras, y servicios relacionados con los centros de consumo.

2.9.7 Ama de llaves

Este departamento se encarga de mantener en óptimas condiciones de limpieza las habitaciones y áreas públicas del hotel, optimizando los recursos con que cuenta para lograr calidad y productividad en su área.

Distribuye el trabajo a las camaristas y personal en general de su departamento como áreas públicas que son las que se encargan de las áreas comunes del hotel, como sanitarios, limpieza de los salones, pasillos, alberca, elevadores entre otros.

Entrena al personal de nuevo ingreso a su área.

Supervisa la limpieza de habitaciones y áreas públicas del hotel.

Planea programa y organiza el trabajo en su área de acuerdo a la ocupación esperada. Mensualmente realiza un inventario de blancos y suministros.

Actualiza el reporte de ama de llaves 2 veces por día.

Programa y designa las habitaciones que entregara para mantenimiento preventivo.

Bloquea y desbloquea habitaciones en mantenimiento.

Lleva un control de gastos de su departamento.

Controla y registra los objetos olvidados de los huéspedes o clientes del hotel.

2.9.8 Gerente de Mantenimiento

Su principal función es garantizar la conservación y funcionamiento de las propiedades en base a la planeación y desarrollo de programas de mantenimiento preventivo y correctivo; establece programas de seguridad contra incendios, emergencias (temblor, huracán etc.) y de conservación de energía en la forma eficiente, segura y económica posible.

Funciones básicas como:

Programación del mantenimiento preventivo.

Programación de Fiesta Kare.

Planeo control, clasificación de todos los trabajos.

Vigilar los procedimientos.

Verificar y controlar gasto de capital.

Elaborar requisiciones y vigilar estatus de entregas.

Organizar Control de Herramientas, materiales e insumos.

Elaborar programas de capacitación en todas las áreas.

2.9.9 Chef Ejecutivo

Responsable de la programación y supervisión de todas las actividades relacionadas con la preparación y presentación de alimentos en los centros de consumo del hotel responsable del manejo higiénico y conservación de los alimentos que se preparan en la cocina, asigna labores a su personal.

Decide sobre la programación en la elaboración de los alimentos.

Administra los recursos, insumos en la cocina.

Supervisa el estado del equipo y maquinaria del área.

Verifica el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad en su área de trabajo.

Supervisa la elaboración de platillos de acuerdo con las recetas estándar y asigna labores a su personal.

Verifica la presentación estándar en los diferentes servicios del buffet.

Elabora requisición de almacén.

2.9.10 Gerente de Banquetes

El gerente de Banquetes es el responsable de la promoción, organización y venta de los servicios de banquetes de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos, es responsable de la realización del evento en coordinación con el área de alimentos y bebidas.

Entre sus funciones están las siguientes:

Atender a clientes y/o a empresas en el servicio de banquetes.

Visitar clientes y empresas para ofrecer los servicios de banquetes.

Elaborar cotizaciones.

Proporcionar información y mostrar los salones y servicios que se ofrecen el área de banquetes.

Supervisar en coordinación con el gerente de AYB la realización del evento.

Realizar seguimiento de solicitudes de servicios de banquetes.

Llevar un control administrativo y de registro de clientes (cartera de clientes).

Actualizar precios, realizar las órdenes de servicio y supervisar el banquete.

2.9.11 Gerente de sistemas

El gerente de sistemas se encarga de supervisar el correcto funcionamiento del programa hotelero que se maneja en el hotel y detectar las fallas del mismo para un correcto funcionamiento.

Se encarga de elaborar programas que puedan beneficiar al sistemas o mejorarlos en cuanto a su funcionamiento, tratar de hacerlo accesible, rápido.

Se encarga de hacer respaldos de información, estos los hace día a día para no perder información.

Si el equipo del hotel llega a sufrir algún daño se encarga de repararlo así como darles mantenimiento a los equipos del hotel.

2.9.12 Departamento de Egresos

Este departamento se encarga de llevar un inventario y de los balances de las cuentas del hotel.

Lleva el diario de ingresos por ventas, diario de cuentas por cobrar, el diario de compras.

Diario de egresos de cuentas por cobrar, diario de compras, diario de egresos y de los cheques expedidos.

Lleva un diario de ingresos o depósitos al banco.

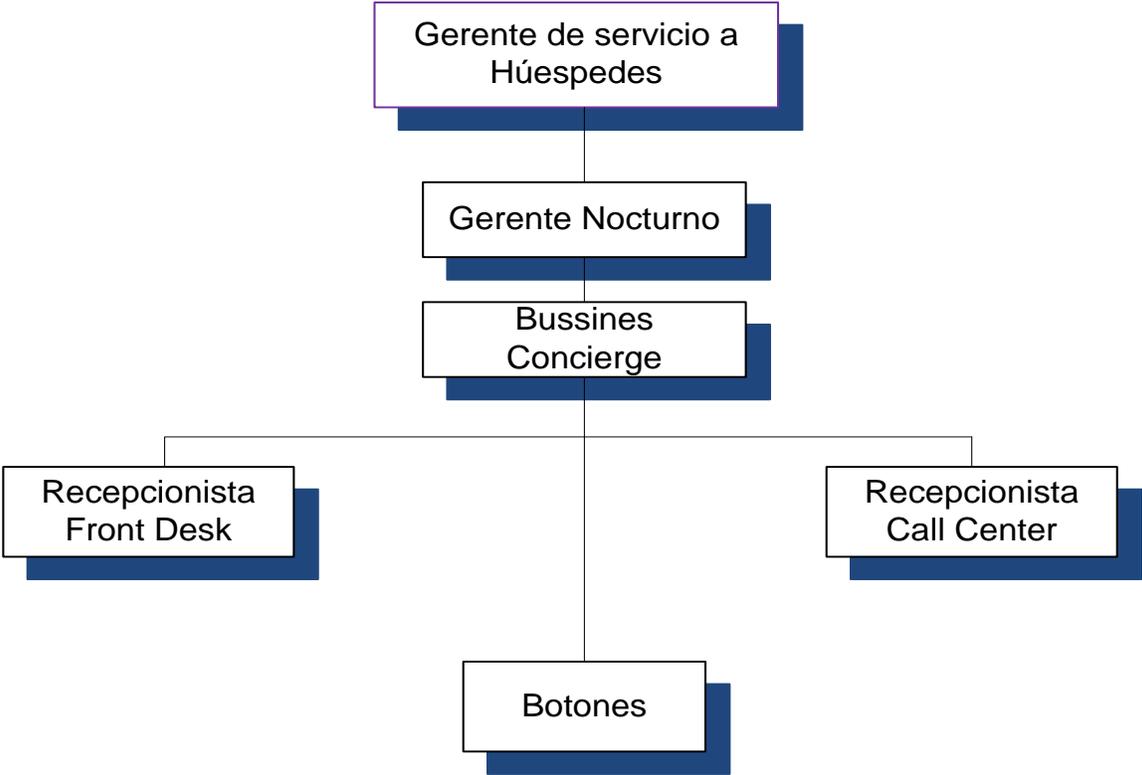
Lleva un registro de las salidas de almacén.

También se encarga de proveer al hotel haciendo compras tanto de la papelería del hotel así como de los insumos que se utilizan en el departamento de alimentos y bebidas.

Se encarga de llevar las relaciones de las facturas para los proveedores.

Hace arqueos de caja, en el departamento de recepción y el restaurante para un buen funcionamiento de los ingresos y buen manejo del capital monetario.

2.10 Organigrama departamento de Recepción



2.11 Descripción de puestos del departamento de recepción

2.11.1 Gerente de Servicio a Huéspedes

- Revisar la presentación de su equipo de trabajo de acuerdo al uniforme, peinado, maquillaje, calzado y gafete.
- Debe realizar recorridos por el lobby, motor lobby, centro de negocios y gimnasio.
- Revisar el correcto funcionamiento del equipo de trabajo como el equipo de cómputo, terminales bancarias, teléfonos, radios, programadora de llaves.
- Revisar la lectura de guardia ejecutiva del día anterior.
- Verificar cierre del día anterior y leer los pendientes de turno nocturno.
- Checar pronósticos de ocupación del día, estado de casa y revisar el LINC (Lealtad Inspirada en Calidad).
- Supervisar y coordinar la logística de entrada de grupos, así como el montaje para su registro.
- Revisar folios y cuentas maestras.
- Realizar la revisión de los fondos de caja dos veces al mes.
- Supervisar estándares de servicio en recepción y departamento de botones durante el check out.
- Monitorear llegadas de huéspedes VIPS, checar asignación de habitación, cortesías y cartas de bienvenida, revisión de habitaciones.
- Verificar y actualizar el pronóstico de habitación

2.11.2 Gerente Nocturno

- Llevar la contabilidad de los ingresos, egresos y verificar la exactitud del registro de las cuentas de los huéspedes y/o clientes.
- Realizar el check- out express de los huéspedes, que es cerrar la cuenta y mandar factura, estado de cuenta y voucher a la habitación según lo requiera el huésped.
- Verificar la ocupación y discrepancias en el sistema.
- Imprimir reportes de tarifas y los saldos de folios en el sistema.
- Revisar sistema contra las papeletas de huéspedes que se encuentran en el pit:

Nombre

Tarifa

Suplemento

Segmento

Tipo de moneda

Correo

Firma en registro

Voucher

- Verificar que no existan habitaciones sin forma de pago.
- Imprimir reporte de los huéspedes en casa.
- Imprimir las salidas esperadas y entregar a call center.
- Verificar las cuentas que son por cobrar e ingresar las facturas al sistema, y cuando se ingresan se debe verificar que este correctamente ingresado el número de factura, el monto total, RFC, y que tipo de garantía tiene cada soporte, posteriormente la documentación es entregada a la Gerente de Servicio a Huéspedes.

- Verificar movimientos que se hicieron en el transcurso del día como de tarjetas Master Card, Visa o American Express y se comparan los voucher contra reporte y en caso de haber hecho un transacción errónea, se debe cancelar el voucher y pasarlo por la cantidad correcta para que cuadre la auditoría.
- Hacer cargos por NO SHOW de las reservaciones que están garantizadas y no llegaron.
- Cargar las rentas de huéspedes.
- Ingresar el tipo de cambio en el sistema.

2.11.3 Business Concierge

- Auxiliar para hacer reservas para los huéspedes mediante un programa operativo llamado BEP (Booking Engine Posadas).
- Su objetivo es conocer los procesos para garantizar la atención de los huéspedes durante su estancia.
- Atiende las solicitudes de los huéspedes.
- Dar información turística a los huéspedes en caso de requerirla.
- Auxiliar en la solución de problemas
- Encargada de realizar el arqueo de caja de recepción, en caso de que hayan faltantes debe darle solución.
- Dar bienvenida al huésped y preguntar nombre y apellido.
- Acompañar al huésped hasta el área de front desk.
- Presentar al huésped por su apellido con Recepcionista.
- Dar la bienvenida a grupos.

2.11.4 Recepcionista Front Desk

Turno Matutino

- Encargado de realizar el check out de los huéspedes con un servicio eficiente el cual no debe de llevar más de 10 minutos con la persona.
- Preparar las papeletas de registro de las llegadas del día y sacar verificaciones con las cuales están garantizadas las reservas o si son reservas pre-pagadas verificar que este cupón o carta garantía.
- Al recibir turno se debe contar la caja sin faltantes.
- Verificar que todas las reservas estén pre-asignadas.
- Revisar el stock de amenidades y elaborar requisición en caso de ser necesario.
- Anotar pendientes en bitácora.
- Ingresar a intranet las cuentas que sean CXC.
- Realizar arqueo de cajas de seguridad.
- Revisar las discrepancias de habitaciones que aparezcan en el sistema, las cuales deben ser revisadas a partir de las 12:00 p.m.
- Revisión total de transacciones que hubieron durante el turno y realizar el cuadro de lotes.

Turno Vespertino

- Encargarse de realizar el check-in de los huéspedes de una manera eficiente, el cual no debe de llevarse más de 5 minutos.
- Recibir el turno, revisando que no haya faltantes en caja.
- Si se quedaron actividades pendientes por realizar en la bitácora, darles seguimiento.
- Ofrecer el check-out express a los huéspedes con la finalidad de facilitarles la salida del hotel y promover el desayuno del último día.

- Realizar reservas para huéspedes los cuales llegan al hotel sin una reserva previa.
- Programar las llamadas despertador que el huésped solicite e ingresarlas al sistema.
- Al fin de turno se deben checar las transacciones realizadas contra sistema y corroborar que sean correctas.
- Anotar pendientes en bitácora en caso de que exista alguno.

2.11.5 Recepcionista Call Center

- Debe pedir datos de cierre a otros hoteles como la ocupación a la que cerraron un día anterior, el porcentaje y la tarifa.
- Ingresar los datos de cierre al sistema.
- Checar el edo. de casa, tiempo y anotarlo en el pizarrón de call center.
- Revisar los eventos del día y abrir folios para el evento si es que tienen garantía.
- Abrir un folio para extras que se lleguen a tener como los estacionamientos.
- Verificar y dar seguimiento a los correos.
- Elaboración de cartas para los huéspedes VIP'S.
- Enviar cortesías a huéspedes que son de larga estancia los cuales son considerados en base a 15 días o más hospedados en el hotel.
- Ingresar y dar seguimiento a los reportes ingresados en el minuterero.
- Realizar reservaciones en el sistema BEP (Booking Engine Posadas) en caso de que un huésped lo solicite.

2.11.6 Botones

El botones es el encargado de la atención personalizada a los huéspedes y clientes, desde el momento su llegada y salida del hotel.

Las funciones básicas son las siguientes:

- De porteros (Abrir puertas de entrada y de automóviles).
- De maletero (Carga el equipaje de los huéspedes y clientes del hotel).
- De mensajero (Entrega mensajes o paquetes a las habitaciones).
- De informador (Proporciona información a los huéspedes acerca de los servicios que ofrece el hotel, así como restaurantes, bares etc. cercanos a la zona).
- De Vigilante (Evita el acceso al hotel de personas indeseables).
- De vendedor (Promueve los centros de consumo y servicio que el hotel ofrece).
- De despachador de Taxis (Atiende solicitudes de taxi).
- Entrega suministros adicionales a las habitaciones como planchas, secadoras cunas, etc. cuando el huésped llegue a solicitarlo.

Algunos de los conocimientos que debe tener el personal de botones es el idioma inglés, el manejo de atractivos turísticos de la localidad y alrededores, manejo de diversos tipos de autos.

CAPITULO 3 EXPERIENCIA EN EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN DEL HOTEL FIESTA INN CUAUTITLÁN.

3.1 Servicio Social

Antes de entrar a trabajar al hotel Fiesta Inn Cuautitlán empecé realizando mi servicio social en el departamento de Recursos Humanos, ya que este es un departamento el cual me atrae mucho, la mayoría de mis prácticas las había hecho en dicho departamento, al momento de decidir en donde haría mi servicio social, pensé en un hotel el cual estuviera cerca de mi casa, y elegí este porque me queda a 15 minutos de dónde vivo.

Cuando hablé por teléfono al hotel para solicitar realizar mi servicio en dicho hotel, la gerente de Recursos Humanos me cito para una entrevista, la cual tuve que ir de forma presentable, me cito una mañana para reunirnos y cuando llegue me hizo pasar a su oficina, y me empezó a ser una serie de preguntas tales como:

¿Qué carrera estaba estudiando?

¿En qué departamento me gustaría realizar mi servicio social?

¿Por qué había elegido ese departamento?

Al principio antes de solicitar estar en el departamento de Recursos Humanos, yo quería probar en otro departamento ya que como lo había comentado anteriormente la mayoría de mis prácticas las había hecho en este departamento, para lo cual le comente que me gustaría realizar mi servicio social en el departamento de Recepción, porque esté era uno de los departamentos el cual me interesaba ya que estaba más en contacto con los huéspedes aparte de adquirir nuevos conocimientos que iban a influir para adquirir una mayor experiencia y verme familiarizada con el mismo y al momento de buscar trabajo en otro hotel tuviera más conocimientos, pero no contaba con que la respuesta que me daría sería negativa.

La gerente de Recursos Humanos me dijo que ese departamento implicaba mucha responsabilidad, una por estar en contacto directo con los huéspedes ya que el desempeño que llegara a tener pudiese llegar a ser negativo y llegar a tener quejas hacía el hotel por un mal servicio, y otra porque en el departamento de Recepción se maneja dinero, y que no tenía autorización para poner practicantes en este departamento.

Al principio me desanimé porque ese era mi objetivo, hacer mi servicio social en un departamento en el cual no había estado, ya que por ser el servicio social se trataba de una estancia de 6 meses en los cuales se puede llegar a aprender muchas cosas, y en ese momento pensé en buscar otro hotel, pero me pregunto

que si no me interesaba algún otro departamento, por ese momento pasaron muchas cosas por mi cabeza, ya que efectivamente estaba buscando otra área distinta donde realizar mi servicio pero también estaba buscando cercanía en cuanto a distancias de mi casa, entonces yo le comente que si podría hacer mi servicio en el departamento de Recursos Humanos y me comento que si que de hecho le hacía falta una practicante, y entonces opte por quedarme ahí, una porque como ya lo había comentado me quedaba cerca de mi casa y otra porque iba a tener más experiencia en este departamento y tal vez al momento de buscar un empleo podría ubicarme en esta área, y así es como decidí quedarme en el departamento de Recursos Humanos.

3.2 Vacante en el puesto de recepción

Dentro de las actividades que me tocaba realizar en el departamento de Recursos Humanos era el reclutamiento y selección del personal, como el hotel es una empresa pequeña, no hay muchos puestos, como por ejemplo; en Recursos Humanos el único puesto que existe es el de Gerente General de Recursos Humanos y éste se encarga de el reclutamiento y selección del personal, capacitación a empleados, nómina, también se encarga de la organización de eventos para empleados entre otras actividades.

Cuando entré a hacer mi servicio social, al mismo tiempo entro una persona a trabajar en el departamento de Recepción con la cual empecé a tener contacto ya que me toco recibirle sus papeles y archivarlos a un expediente, y cuando nos veíamos platicábamos acerca de lo que hacía en su trabajo ya que yo le preguntaba cosas como: ¿En qué consistía lo que hacía? y ¿Cuáles eran sus actividades? Un día platicando con esta persona me comentó que iba renunciar debido a que estaba estudiando y los horarios eran demasiado demandantes y a veces no le daba tiempo de llegar a su primeras clases, y yo le comente que a mí me interesaba estar en ese departamento, y me dijo que le debería de comentar a la que era mi jefa en ese momento de Recursos Humanos para ver si me daba la oportunidad de entrar.

Cuando esta persona renuncia, lo que hace el departamento de Recursos Humanos es buscar un reemplazo y publicar la vacante la cual lo hacen mediante un periódico local que ellos contratan, una manta la cual ponen afuera de hotel y mediante la entrega de volantes.

3.3 Proceso de selección

Una vez que fue publicada la vacante para este departamento, mi jefa de Recursos Humanos me dejó la actividad de estar revisando los curriculums que estuvieron llegando durante el proceso de haber publicado la vacante así como los que llegaban al correo electrónico, y fue entonces cuando me surgió la duda y le pregunté ¿Qué era lo que se necesitaba para ocupar el puesto? a lo cual ella me respondió que realmente no se necesitaban muchas cosas, lo que más importaba era el dominio del idioma inglés ya que como el hotel está clasificado como un hotel de negocios, llegaban a hospedarse muchos huéspedes extranjeros y lo importante era poder mantener una conversación con el huésped y poder entender lo que ellos solicitaban para así poder cumplir con sus solicitudes y poder tener una satisfacción total del huésped.

Cuando me comenté que era indispensable el dominio del idioma inglés fue algo que me causó conflicto, porque si lo entendía pero lo hablaba muy poco, ya que no era algo que pusiera mucho en práctica o que formara parte de mi vida cotidiana.

Una vez que ya le había preguntado cuáles eran los requisitos para ocupar el puesto se me ocurrió preguntarle si les hacía una parte de la entrevista en inglés y me contestó que sí, ya que era para probar que tanto conocimiento tenían y que no la estuvieran engañando, y fue entonces cuando le pregunté, que clase de preguntas hacía en inglés, ya que en ese momento yo quería darme una idea de cómo sería cuando yo estuviera en una situación en la cual tuviese que ir a solicitar empleo.

Al ver mi inquietud ella me dijo que sostuviéramos una conversación en inglés, en ese momento me puse muy nerviosa pero acepté, y me empezó a preguntar en inglés cosas sobre la escuela, sobre mi vida personal, las expectativas que tenía en el ámbito profesional, al terminar nuestra conversación me hizo una pregunta que fue muy inesperada para mí, ya que me ofreció el puesto y me dijo que si no me gustaría ocupar la vacante, en ese momento pasaron muchas cosas por mi mente ya que tenía otros planes y aún no tenía contemplado el entrar a trabajar, aparte de que estaba realizando en ese momento mi servicio social, pero sin dudarlo le contesté que si me interesaba.

3.3.1 Entrevistas

Al momento en el que yo le conteste de que estaba interesada en la vacante de recepción, me comento que me llevaría a una entrevista con la gerente de servicio a huéspedes, yo estaba muy emocionada y a la vez nerviosa porque fue algo demasiado inesperado para mí ya que estaba haciendo solamente mi servicio social y de un momento a otro ya estaría haciendo una entrevista de trabajo.

Ese mismo día me llevo a entrevistarme con la GSH (Gerente de Servicio al Huésped), cuando me llevo con ella me presento, y la Gerente de Servicio a Huéspedes me llevo a una sala para entrevistarme, que en realidad fue una entrevista muy sencilla y fácil para mí, las preguntas en relación con las que me hizo la de recursos humanos prácticamente fueron similares, con respecto a mi carrera, y a mi vida personal, y las preguntas que me hizo en inglés fueron muy sencillas comparadas con las que me hizo la de recursos humanos.

Una vez terminada la entrevista con la Gerente de Servicio a Huéspedes, regresé a Recursos Humanos para continuar con mi servicio, ese día finalice normal mis prácticas y me fui a casa.

Al día siguiente mi ex-jefa de Recursos Humanos se fue a una junta y cuando regreso me dijo que necesitaba urgentemente mi curriculum que si era posible que lo tuviera listo en 10 min ya que me iba a entrevistar la gerente del hotel, y empecé a hacer mi curriculum vitae de inmediato, después de los 10 minutos que pasaron me llevo a entrevistar con la Gerente del hotel, cuando íbamos en el camino la de Recursos Humanos me dijo que no me pusiera nerviosa, que me mostrara segura y lo más sonriente que pudiera.

Cuando llegue con la Gerente General me pregunto mi edad y me dijo que estaba algo pequeña, pero que estaba bien para que fuera agarrando experiencia, una de las cosas que me pregunto fueron, que cuales consideraba que eran mis defectos y cuales mis virtudes, porque había decidido estudiar la carrera de turismo, que si estaba dispuesta a crecer profesionalmente aunque eso implicara cambiar mi lugar de residencia, entre otras preguntas más.

3.3.2 Examen Psicométrico

Los exámenes psicométricos muchas de las veces sirven a las empresas para facilitar el método de selección del personal, ya sea para nuevas contrataciones o ascensos.

También a través del examen psicométrico se puede obtener un pronóstico a acerca de la forma en que una persona se manejará en un puesto de trabajo o dentro de una organización.

Una vez terminada la entrevista con la Gerente General la Srita. Rosario Esparza me comento que fuera con Laura Ledesma la Gerente de Recursos Humanos para que me mandara los exámenes psicométricos a mi correo y los respondiera.

Cuando fui con Laura, me preguntó que como me había ido con la Srita. Esparza, yo le comente que muy bien porque así lo sentí, en ese momento Laura recibió una llamada de la Gerente en donde ella le solicitaba que me mandará los exámenes psicométricos a mi correo, enseguida me los mando a mi correo y me dijo que tenía que contestarlos en mi casa, me comento que tenía que ser honesta sin hacer trampa, ni hacer uso de la calculadora y seguir las instrucciones tal y como lo decían los exámenes.

Ese día en cuanto salí de mi servicio social me fui a mi casa y lo primero que revise fue mi correo para ver si ya me había llegado el examen y efectivamente ya estaba en mi correo, y rápidamente me puse a contestarlo.

Este procedimiento fue algo nuevo para mí, cuando estuve realizando prácticas en el hotel Fiesta Americana Grand Chapultepec, también estuve en el departamento de Recursos Humanos, y me toco aplicar varias veces este examen para la gente que iba a solicitar empleo y siempre me había dado curiosidad por saber que era lo que preguntaban, pero nunca había tenido la oportunidad de haber visto las preguntas, solo veía los resultados, de los exámenes, así que cuando empecé a hacer mi examen me sentía algo nerviosa, por si llegase a tener alguna duda no tenía a quien preguntarle o por si me llegase a pasar algo con el internet y no tuviera quien me auxiliara.

Al momento de abrir el correo me mando una liga en la cual tenía que darle click para que me mandara directamente al examen:

Nelly
Buenos días

Te mando la liga para las evaluaciones psicométricas que deberás de resolver como parte del Proceso de Atracci

Fecha: 22/07/2011



Nelly para continuar con tu proceso de selección para la posición: **Recepcionista**
debes realizar tus evaluaciones ingresando al siguiente LINK:
<https://www.evaluatest.com/GrupoPosadas/Evaluate/IUEvaluacion/HomeLoginGrupoPosadasCandidatos.asp>
Para registrarte deberás ingresar tu RFC con homoclave ejem. PEL6303052A9 y la siguiente contraseña: recepfinn

Antes de realizar tu evaluación toma en cuenta:

- * Tienen una duración aproximada de 2 horas.
- * Elige un momento y un lugar libre de distractores y propicio para la concentración.
- * Realiza la evaluación en una sola fase.
- * Asegúrate de contar con una buena conexión a internet de preferencia de banda ancha.
- * La evaluación debe realizarse máximo 12 hrs. después de llevada a cabo la entrevista.

En caso de tener alguna duda o pregunta envía un correo electrónico a Sergio.zepeda@posadas.com
en horario de 8:00 a 17:30

Atracción de Talento

Cordialmente,
Laura Ledesma O.

Cuando empecé a contestar las preguntas, las primeras partes eran acerca de conocimientos generales, en el cual tenía que responder rápidamente, daban un tiempo máximo de 2 minutos por pregunta y no tenía que pasarme de ese tiempo, en caso de que excediera el tiempo, esa pregunta se invalidaba y ya no me la contaban, esa parte fue la que más me puso nerviosa, ya que aparte de que tenía que contestar correctamente era bajo un tiempo límite por cada pregunta.

Después de esa parte, ya venían cosas más simples como completar series numéricas, posteriormente viene una serie de preguntas en cuanto a la personalidad y actitudes que tomaría ante ciertas situaciones.

Efectivamente como lo menciona en el correo tarde 2 horas en terminar el examen, se me hizo un poco pesado por el hecho de estar las dos horas en la computadora leyendo las preguntas y contestándolas, pero fue un examen que al

mismo tiempo se me hizo muy simple, ese examen lo realicé el día 22 de Julio del 2011.

3.3.3 Prácticas en el departamento

El día 25 de Julio llegue al hotel y me fui al departamento de Recursos Humanos para continuar con mi servicio social, cuando llegue Laura me dijo que me llevaría a Recepción para que ahora hiciera mis prácticas en ese departamento, en el momento yo no le pregunte qué es lo que iba a pasar si me iban a contratar o no, porque me daba pena, entonces lo que pensé es que si solamente me iban a dejar para hacer prácticas estaba muy bien ya que iba a adquirir nuevos conocimientos.

Cuando me llevo al departamento de Recepción me dejo con Rocío Luna la Gerente de Servicio a Huéspedes, ella me dio una breve explicación de lo que se hacía en el departamento, y me prestó una libreta de sus apuntes para que me fuera identificando con algunas cosas de las cuales se manejaban dentro del departamento.

Posteriormente de que leí la libreta de anotaciones me llevo al área de Call Center, ahí se encontraba la chica que estaba por irse, me presento con ella y le dijo que me enseñara todo lo que fuera posible antes de que se fuera.

Mi jefa se retiro y me dijo que cualquier duda o cualquier cosa que necesitara que le avisara.

En mi primer día de prácticas me sentía muy emocionada y sentía como si ya estuviera trabajando y también me sentía muy nerviosa ya que en el Call Center se reciben llamadas tanto externas como internas y me daban muchos nervios porque había huéspedes extranjeros y no sabía si les iba a entender en su idioma.

3.4 Contratación

El día 02 de de Agosto Laura me mando a llamar a su oficina y me comento que me iban a contratar lo cual me puso muy contenta en ese momento me entrego una hoja con todos los requisitos en cuanto a documentación que tenía que llevarle tales como:

- ❖ Acta de nacimiento original y copia
- ❖ Hoja rosa del seguro social
- ❖ CURP
- ❖ Tramitación del RFC
- ❖ Copia de la credencial de elector
- ❖ Copia de un comprobante de domicilio
- ❖ Certificado médico
- ❖ Comprobante de estudios
- ❖ 3 cartas de recomendación

Otro trámite que me pedían era ir a BANAMEX para solicitar mi tarjeta de nómina, que es donde me estarían depositando la quincena.

Después de haber concluido con todos los trámites, me lleve unos cuantos días más, pero finalmente el día 08 de Agosto del 2011, firme mi primer contrato, el cual solamente era un contrato temporal de 60 días y dependiendo de mi desempeño se renovarían después de esos 60 días, y pasando nuevamente 60 días volvía a renovarse el contrato posteriormente se da la planta.

Ese mismo día que firme el contrato me entregaron mi uniforme, que consta de un saco y una falda color gris.

Me mostro una lista de reglas y obligaciones que debía seguir dentro del hotel.

Las siguientes imágenes muestran como se debe portar los uniformes de las diferentes áreas y como debe ser el peinado.





3.5 Mi primer día en el puesto de Call Center

Mi primer día en el trabajo, fue muy emocionante ya que por primera vez en mi vida estaba trabajando, y me sentía muy feliz de estar portando el uniforme, ya que me gustaba.

Fue un día lleno de nervios, ya que a pesar de que ya había estado conviviendo un poco con mis compañeros, durante mi periodo de prácticas, no los había tratado lo suficiente y no sé si me apoyarían o me ayudarían con las dudas que tuviese.

Cuando entre al Call Center ya no estaba nadie conmigo que me estuviera enseñando, en realidad fue muy poco lo que aprendí cuando estuve en mis 15 días de prácticas, ya que como hay mucho trabajo a veces era imposible que me explicaran todo.

Lo que más me ponía nerviosa era recibir las llamadas de los huéspedes extranjeros, al principio me preocupaba tanto por tratar de entenderles que realmente no ponía atención en lo que me estaban diciendo, ya que mi preocupación era tanta, que al principio no les entendía, debido a que me preocupaba más por si les iba a entender que en estar escuchando lo que me estaban solicitando, cuando recibía estas llamadas lo que les decía a los huéspedes es que me esperaran un momento, y me apoyaba en alguna de mis compañeras para que me ayudaran con la llamada así estuve como una semana pidiendo ayuda, hasta que un día me propuse el no preocuparme tanto y ponerle más atención al huésped, para así poder atender sus solicitudes así que me tranquilice y como podía me comunicaba con ellos, al principio si me ponía nerviosa y me trababa un poco al hablar ya que me ponía a pensar en ¿Cómo les iba a responder?, pero conforme fue pasando el tiempo hay muchas cosas que se vuelven rutinarias y lo que piden los huéspedes es repetitivo.

Una de las herramientas que tenemos es que en call center podemos hacer uso del traductor, lo cual nos ayuda por si en un momento nos trabamos o no sabemos como se dice una palabra en inglés, que aunque no es una herramienta muy confiable como para hacer una conversación, pero si para buscar palabras las cuales no sabemos cómo se dicen en inglés.

3.5.1 Clientes externos e internos

En el departamento de Call Center hay un conmutador en cuál se reciben llamadas de huéspedes tanto de los que ya se encuentran hospedados como los que llaman para hacer alguna reservación, a veces llaman para solicitar sus facturas que no les han llegado, hablan para solicitar cotizaciones para algún evento, o simplemente hablan para comunicarse con algún departamento del hotel.

Cuando estuve realizando mis prácticas, la chica con la que estuve me enseñó a utilizar el conmutador al principio se me hizo complicado ya que tiene muchas teclas, hay que aprender como dejar una llamada en espera para poder contestar una llamada entrante, ya que una de las reglas que nos califican es no dejar sonar el teléfono más de 2 veces para atender la otra llamada entrante, y lo que se tiene que hacer en ese caso es preguntar a quién tenemos en la línea si nos permite un momento, enseguida le sigo atendiendo, y no podemos dejarlo en espera hasta que la persona nos dé su consentimiento; también hay un botón para transferir a

las extensiones el cual se debe oprimir ya que de lo contrario no conecta a la extensión.

En las siguientes imágenes se muestran algunas fotos del conmutador que tenemos en la oficina.



Cuando entre mi primer día a realizar mis prácticas se me dificultó un poco entenderle ya que como en la imagen se puede apreciar consta de muchos botones los cuales tienen diferentes funciones aunque no todos los botones se utilizan.



De este lado del conmutador los botones de color gris que se encuentran de lado izquierdo ninguno de ellos los utilizamos, los botones del lado derecho que están

en color verde son los que indican cuándo entra una llamada al conmutador, y por lo que se observa tiene para estar en contacto con 6 líneas al mismo tiempo, es decir recibir 6 llamadas a la vez.

El botón de color rojo es para colgar la llamada.

Al principio de la imagen del conmutador hay otros botones más pequeños de los cuales solo utilizamos el que tiene una luna, cuando lo presionamos en la pantalla aparece una leyenda que dice (NIGHT), este botón se utiliza cuando se tiene que salir de Call Center, en automático se desvía la línea telefónica al área del Front Desk, y cuando queremos regresar nuevamente la línea al Call Center, se vuelve a presionar el mismo botón y en la pantalla aparece la leyenda que dice (IDLE) que significa que ya se tiene nuevamente la línea telefónica en el Call Center.



En esta parte de la imagen se puede observar una parte del teclado numérico, para que el teléfono nos de línea tenemos que presionar el número 9 y posteriormente marcar el número al cuál deseamos comunicarnos, debajo de los números ligeramente se alcanza a ver una imagen de un teléfono y a la izquierda del teléfono un deslizador, que sirve para controlar el volumen de la llamada.

Del lado derecho hay muchas teclas las cuales tampoco usamos más que una que dice VIP, esta tecla sirve cuándo por ejemplo marcamos a una empresa y tenemos que comunicarnos a alguna extensión se presiona el botón VIP y se ingresa el

número de la extensión, de lo contrario de no presionarlo no nos permitiría enlazarnos con la extensión.

El botón de color naranja sirve para dejar en espera una llamada.

Como ya lo había comentado en un principio, cuando entré no tenía conocimiento alguno de cómo usar un conmutador ya que jamás en mi vida había manejado alguno, pero con la práctica se va haciendo más fácil el manejo del mismo.

Otra de las cosas que me enseñaron son las fraseologías con las cuáles se debe contestar que son las siguientes:

-Para huéspedes y oficinas es:

“Servicio a huéspedes buenos (días, tardes, noches) ¿En qué puedo ayudarle?”

-Para llamadas externas la fraseología es la siguiente:

“Fiesta INN Cuautitlán buenos (días, tardes, noches) ¿En qué puedo ayudarle?”

Para identificar qué fraseología utilizar es muy sencillo, ya que en la pantalla del conmutador nos aparece por ejemplo: si la llamada es externa, aparece una leyenda que dice FIESTA INN CUAUTITLAN, y si la llamada es de huéspedes aparece en el conmutador el número de la habitación con el nombre del huésped, o aparece el número de extensión de los departamentos indicando que departamento es, para así facilitar que tipo de fraseología se debe utilizar.

3.6 Funciones y Procesos dentro del departamento de Recepción y Call Center

3.6.1 Procesos en el área de Call Center

3.6.1.1 Datos de Cierre

Una de las actividades que se realiza en el área de Call Center es pedir los datos de cierre a los hoteles que están cercanos a la zona, o que pudiesen ser nuestra competencia, los datos de cierre quiere decir la ocupación en la que cerró el hotel , este reporte muestra cuántas habitaciones vendió un día antes, el porcentaje de ocupación y la tarifa promedio, una vez que se han pedido los datos este reporte es enviado al departamento de ventas, al cual le ayuda para crear estrategias y generar una mayor competencia, ya que lo que busca este departamento es vender todas las habitaciones del hotel.

Los hoteles a los cuales se les pide los datos de cierre son los siguientes:

- Fiesta Inn Perinorte
- Ibis Perinorte
- Holiday Inn
- Hotel NH Valle Dorado
- City Express
- Real INN

El formato que se envía a los demás hoteles es el siguiente:

	ACUMULADO	
Total de Hab. Ocupadas	102	2,977
% Ocupación Neta	79.69	79.98
Tarifa Promedio	1,203.57	1,178.12

Una vez que hemos mandado los datos de cierre por correo electrónico, tanto en el Call Center como en el Front Desk manejamos un check list, esto quiere decir una lista de actividades en la cual se lleva un control de lo que se debe hacer en cada turno, y no pasar por alto alguna de las actividades.

POSADAS. [Bienvenida Nelly Elizabeth](#) [Contactanos](#) | [Inicio](#) | [Descargar](#) | [Mapa](#) | [Sitios](#)

Herramientas | Manuales | Pol. y Proc. | Reportes | Areas | Formatos | Capacitacion

F.I. Cuautitlán
Ocupación Actual : 52.3% Ocupación para Cierre : 69.8%

Aplicaciones / Check List

Crear Check List | **Check List Activo** | Cerrar Check List | Consultar Check List | Modificar Check List | Cuestionario

Captura de Check List Activo

No.	Usuario	Departamento	Fecha
1343	AGUILA MENDEZ NELLY ELIZABETH	RECEPCION	15/02/2012

*** Las actividades deben ser capturadas sin signos especiales (%, &, #, \$, "")**

Actividades	Realizo	Comentarios	Fecha/Hora
RECIBIR TURNO (BITACORA, FONDO DE CAJA)	SI	SE RECIBIO LA CAJA Y NO HAY FALTANTES	15/Feb/2012 08:49
CAMBIAR EL MANAGER ON DUTY Y VERIFICAR MONTAJE DEL CENTRO DE NEGOCIOS	SI		15/Feb/2012 08:49
CAPTURAR LOS DATOS DEL MARKET SHARE E INGRESARLOS AL SIWAT	NO		
ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DEL LINC	SI		15/Feb/2012 08:57
CHECAR EL EDO DE CASA, TIEMPO Y ANOTAR EN PIZARRON	SI		15/Feb/2012 08:57
REVISAR LOS EVENTOS DEL DÍA Y ABRIR FOLIO SI TIENEN GARANTIA (ANOTAR EN PIZARRÓN)	SI	SE ABRIO FOLIO PARA EL EVENTO PAN" PAN015"	15/Feb/2012 10:32
ABRIR FOLIO PARA EXTRAS Y FUNPOS	NO		
REVISAR QUE LAS PAPELETAS DE REGISTRO ESTEN COMPLETAS, REALIZAR AUDITORIA EN CASO DE TENER NUEVAS RVA	SI		15/Feb/2012 08:57
VERIFICAR QUE TODOS LOS REGISTROS ESTEN PRE-ASIGNADOS	SI	FALTAN POR PREASIGNAR ALGUNAS HABITACIONES POR FALTA DE LAS MISMIAS	15/Feb/2012 10:33
SACAR VERIFICACIONES Y VERIFICAR QUE SE TEJGAN TODAS LAS CARTAS GARANTIA	SI	SE SACARON VERIFICACIONES Y SOLO HAY UN CXC QUE ES CUPON DE MUNDOMEX PARA EL SEÑOR DURAN	15/Feb/2012 10:34
VERIFICAR Y DAR SEGUIMIENTO A LOS CORREOS	NO		
GUARDAR EN CARPETA VIRTUAL LAS CARTAS GTIA QUE SE TEJGAN EN EL CORREO	NO		
ELABORACION DE CARTAS Y TARJETAS PARA CORTESÍAS VIP'S	SI	SOLO SE HIZO UNA CORTESÍA VRO PARA EL SR. GAYTAN SE ENVIARA A HAB 305	15/Feb/2012 10:35
ENVIAR CORTESIAS A HUESPEDES LARGA ESTANCIA (CADA LUNES)	NO		
ARCHIVAR LAS PAINTAS Y LAS DE LAS RVAS. USO CASA Y CORTESÍA (LUNES)	NO		

ELABORACION DE CARTAS Y TARJETAS PARA CORTESIAS VIP'S	SI	SOLO SE HIZO UNA CORTESIA VRO PARA EL SR. GAYTAN SE ENVIARA A HAB 305	15/Feb/2012 10:35
ENVIAR CORTESIAS A HUESPEDES LARGA ESTANCIA (CADA LUNES)	NO		
ARCHIVAR LAS PANTALLAS DE LAS RVAS USO CASA Y CORTESIA (LUNES)	NO		
REVISAR EL STOCK DE AMENDADES Y ELABORAR REQUISICION EN CASO DE SER NECESARIO	NO		
ANOTAR PENDIENTES EN LA BITACORA	SI		15/Feb/2012 10:35
INGRESAR CXC A INTRANET. VERIFICAR QUE SE ENCUENTREN BIEN ORDENADOS	NO		
REALIZAR ARQUEO DE CAJAS DE SEGURIDAD	NO		
REVISAR LAS DISCREPANCIAS A LAS 12 PM	NO		
REVISION DE SALIDAS PENDIENTES (EXPRESS)	NO		
ARQUEO DE TARJETAS DE REGISTRO (SALIDAS)	NO		
INGRESAR Y DAR SEGUIMIENTO A LOS REPORTES DEL MINUTERO	SI		15/Feb/2012 10:36
REVISION DE TRANSACCIONES Y CUADRE DE LOTES	NO		
ENTREGA DE TURNO	NO		

Quando el check list está activo se debe empezar a llenar conforme a las actividades que se van realizando durante el turno, para que así el turno que sigue pueda darle una continuidad a las actividades que se queden pendientes.

3.6.1.2 Cortesías VRO Y VRP

Call Center se encarga de hacer las cortesías para los socios “Oro” y los socios Platino”, se debe de ingresar al sistema, e ir al menú en donde dice llegadas esperadas, aparecerá la pantalla con una lista de las llegadas esperadas y se debe ordenar por tipo de huésped de la siguiente manera:

Control 

Rack de Recepción | Folios Cerrados | Llegadas Esperadas

Esc-terminar

Edificio: TODOS LOS TIPOS DE HABITACIÓN | Fecha: 20121121 | Nombre: |  Reporte

Grabar | Imprimir | Anterior | Funciones | Contraer | Expandir | TODAS* |   

M	Nombre	T. /	Mer.	Hab	T.Hab.	P..	#Hab.	G..	Grupo	Agencia	Plan	Ps.	In.	Ad.	Ns.	Hra.L1	F.Sal	F.Pago
<input type="checkbox"/>	LOPEZ, MINERVA	FR	201	1	SK	<input checked="" type="checkbox"/>	601	<input checked="" type="checkbox"/>		TRANSPORTES BONA	CCR043	HD	DE	1	0	15:00	11/23	MASTEF
<input type="checkbox"/>	SANCHEZ, ERNESTO	NOR	205	1	SK	<input checked="" type="checkbox"/>	118	<input checked="" type="checkbox"/>		BCD TRAVEL SA DE	CC0081	NO		1	0	00:00	11/22	AMEXCC
<input type="checkbox"/>	CHOWEL, CARLOS	NOR	502	1	SK	<input checked="" type="checkbox"/>	506	<input checked="" type="checkbox"/>		CLIENTES PARTICU	USOCAS	NO		1	0	15:00	11/23	CXC
<input type="checkbox"/>	ALVARADO, FERNANDO	NOR	401	1	SK	<input checked="" type="checkbox"/>	523	<input checked="" type="checkbox"/>		VIAJES BEDA SA D	MMX001	NO		2	0	00:00	11/23	CXC
<input type="checkbox"/>	OLVERA, CESAR ISRAEL DE JESU	NOR	205	1	SK	<input checked="" type="checkbox"/>	209	<input checked="" type="checkbox"/>		BCD TRAVEL SA DE	CC0036	HD	DE	1	0	00:00	11/23	VISA
<input type="checkbox"/>	MAYO DE LA ROSA, CARLOS	NOR	303	1	SK	<input checked="" type="checkbox"/>	110	<input checked="" type="checkbox"/>		CLIENTES PARTICU	BAR	NO		1	0	15:00	11/24	MASTEF
<input type="checkbox"/>	SADURNI, MIGUEL	NOR	205	1	SK	<input checked="" type="checkbox"/>	311	<input checked="" type="checkbox"/>		MAGNETI MARELLI	L01502	NO		1	0	00:00	11/23	MASTEF
<input type="checkbox"/>	MILANESE, PAOLO GIOVANNI	NOR	205	1	SK	<input checked="" type="checkbox"/>	102	<input checked="" type="checkbox"/>		OBTFIAT	CU0091	NO		1	0	00:00	11/30	VISA
<input checked="" type="checkbox"/>	LAFRAY, CLAUDE	VRO	205	1	SD	<input checked="" type="checkbox"/>	208	<input checked="" type="checkbox"/>		AMERICAN EXPRESS	CU0152	HD	DE	1	0	00:00	12/13	VISA
<input checked="" type="checkbox"/>	LARA SANCHEZ, JORGE ALFONSO	VRO	201	1	SD	<input checked="" type="checkbox"/>	504	<input checked="" type="checkbox"/>		CLIENTES PARTICU	CCR043	HD	DE	2	0	15:00	11/22	MASTER
<input checked="" type="checkbox"/>	GARZA FLORES, MARIA GUADALUPE	VRP	205	1	SK	<input checked="" type="checkbox"/>	624	<input checked="" type="checkbox"/>		FORD MOTOR COMPA	CC0037	HD	DE	1	0	15:00	11/22	AMEXCC
<input type="checkbox"/>	-----					<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>										
<input type="checkbox"/>	Garantizadas:		11			<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>										Personas 13
<input type="checkbox"/>	NO Garantizadas:		0			<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>										
<input type="checkbox"/>	-----					<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>										
<input type="checkbox"/>	TOTAL HABITACIONES:		11			<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>										

Bienvenido Sr. Alvarado,

Es un gusto tenerte entre nosotros, gracias por elegir hospedarte en uno de nuestros hoteles Fiesta Inn. Por ello, queremos recompensar tu lealtad y esfuerzo al brindarte el mejor servicio y un hospedaje memorable, así como los beneficios que te corresponden por ser socio Fiesta Rewards nivel **ORO** durante tu estancia.

Recuerda que recibirás un **BONO ADICIONAL del 10%** en puntos sobre lo facturado en tu estancia y que los puntos acumulados los podrás intercambiar por noches de hospedaje sin costo entre otras atractivas recompensas que puedes consultar en fiestarewards.com

Además podrás disfrutar de:

- 10% de descuento en consumos en restaurantes, bares y room service
- 3 prendas sin costo en lavandería y planchado
- Una llamada de larga distancia nacional de hasta 5 minutos sin costo
- Internet de banda ancha sin costo
- Late check out 18:00 hrs, entre otros beneficios que puedes consultar en nuestra página de Internet

Deseamos que la estancia sea de tu total agrado. Si tienes alguna duda respecto a estos beneficios, no dudes en comunicarte con nuestro Servicio a Huéspedes.

Atentamente,

Enrique Sanchez
Gerente General



ENRIQUE SANCHEZ
GERENTE GENERAL

Estimado Sr. Díaz:

“La motivación nos impulsa a comenzar y el hábito nos permite continuar.”

20 de Noviembre 2012

Cortesía VRO



Estimado Socio Fiesta Rewards Platino

¡Le damos la más cordial bienvenida y agradecemos su preferencia!

Le recordamos que al ser Socio Platino del programa Fiesta Rewards le recompensamos con los más altos privilegios y beneficios. Además, recibirá un trato exclusivo y servicios adicionales en sus estancias en nuestros hoteles:

BENEFICIOS POR ESTANCIA	Live Aqua Fiesta Americana Grand Fiesta Americana Caesar Park	Fiesta Inn Caesar Business	One
Bono del 15% adicional en puntos sobre tus estancias y consumos en hoteles	*	*	*
Ascenso de habitación al Piso Exclusivo para Fiesta Rewards Platino sujeto a disponibilidad en el hotel	*	*	
Amenidades de baño espectaculares	*	*	
Masaje de 30 minutos sin costo en hoteles que cuentan con el servicio de SPA	*		
Botella de vino de 187 ml en habitación	*		
Bocadillos o fruta en cortesía en habitación	*	*	
Kit de café diario	*	*	
Internet de banda ancha sin costo en todos los hoteles	*	*	
10% de descuento en consumos en restaurantes y bares del hotel, incluye room service	*	*	
Early Check-in a partir de las 11 am, sujeto a disponibilidad	*	*	*
Late Check-out hasta las 6 pm, sujeto a disponibilidad	*	*	*
Lavado y planchado de 3 prendas sin costo. No incluye lavado en seco	*	*	
Llamadas locales sin costo	*	*	*
1 Llamada de larga distancia nacional sin costo (hasta 5 minutos)	*	*	
Business Center: 1 hora en sala de juntas y uso de PC en cortesía	*	*	
Kit de viaje (costurero, lustra calzado, cepillo de dientes)	*	*	
Cortesía nocturna	*		
Pantuflos y bata de baño (hasta 2 por habitación)	*		

Esperamos que su estancia sea cómoda y placentera.

Atentamente,
Fiesta Rewards

Estimado Sr. Martínez,

Bienvenido al **piso Exclusivo** para socios **Fiesta Rewards Platino**, donde usted es lo más importante.

A nombre de todo el staff de Fiesta Inn Cuautitlán, **agradecemos su preferencia y me pongo a sus órdenes.**

Disfrute su estancia,



20 de Noviembre 2012

Cortesía VRP

3.6.1.3 Minutero

En esta área de teléfonos se reciben llamadas tanto de huéspedes los cuales están hospedados con nosotros, como de clientes que desean hacer reservaciones.

Por lo general los huéspedes cuando nos hablan, es para hacernos solicitudes como por ejemplo que requieren una pasta de dientes, un cepillo de dientes, shampoo, rastrillos, para reportar fallas en la habitación como un wc tapado, cuando la habitación se llega a quedar sin luz, o reportar que no hay agua caliente en su habitación entre otras; este tipo de solicitudes las podemos recibir por parte de las camaristas ya que aparte de encargarse de la limpieza de las habitaciones, tienen que verificar que la habitación quede en perfectas condiciones y que todo esté funcionando correctamente, cuando se hacen este tipo de solicitudes se tiene que llevar un control en cuanto al tiempo, ya que es uno de los estándares que nos califican, estas solicitudes no deben de pasarse más de 15 min a menos que sea un problema el cual requiera de más tiempo, el control del tiempo se lleva mediante un minutero, el minutero es en dónde se ingresan todas las solicitudes que se reportan.

Las solicitudes se deben ingresar como lo muestra la pantalla:

Control | FIESTA INN - INNSBT

Rack de Recepción | Minutero

Esc-Terminar F2-Aceptar

Alta de Solicitudes

Número Solicitud: 130 [NUEVA]

Información de la Habitación

Habitación: 101 Nombre: GONZALEZ, CATALINA NOR

Información de la Solicitud

Código Solicitud: K1 Descripción: AMENIDAD CEPILLO DE DIENTES

Cantidad: 1

Departamento: AMA AMA DE LLAVES

Fecha entrega: 20121121

Hora entrega: 204300

Minutero | Rack de Recepción | Folios Cerrados | Llegadas Esperadas

Esc-Terminar

Seguimiento de Solicitudes

Desde: 20121121 Hasta: 20121121 Status: TODAS [Buscar]

Departamento: AMA Colaborador: Habitación:

Solicitud	Habitación	Nombre del Huésped	Tpo H	Hra Lld	Código	Descripción	Hra Acti	Hra Lim	Tiempo Restante	Tiempo Excedido	Depto	Colab	Fecha Acti
131	124	MUNOZ ANDRADE, ESTELA ELIZABET	NOR		TE	TOALLAS EXTRAS	20:30	20:46	15	0	AMA		2012/11/21

El minutero también se usa para programar las llamadas despertador primero se registran en la sabana de despertadores y posteriormente son ingresadas al sistema.

Cuando nos reportan que la solicitud ha sido atendida, esta se debe dar de baja en sistema, si se llega a pasar del tiempo en el minutero la solicitud aparecerá como retrasada y se pone de color rojo, al darla de baja se debe de ingresar el motivo, por el cual no se dio de baja a tiempo.

3.6.1.4 Reservasiones

Los hoteles que pertenecen al grupo posadas, ninguno de ellos realiza directamente las reservaciones, ya que contamos con una central a la cual canalizamos a los huéspedes para que hagan sus reservas, solo se pueden realizar reservaciones si el huésped necesita la reserva para el mismo día en el que está hablando, en algunas ocasiones a los huéspedes no les gusta ser transferidos a la central de reservaciones debido a que a veces es un proceso muy tardado, en ese caso debemos tomarle sus datos y después nosotros comunicarnos a la central para realizar su reserva.

El programa que maneja Grupo Posadas para hacer reservaciones se llama Booking Engine Posadas, los pasos para realizar una reservación son los siguientes:

1.- Esta es la pantalla principal para entrar al programa la cuál pide la clave de acceso, cada colaborador maneja sus propias claves:



Usuario

Contraseña

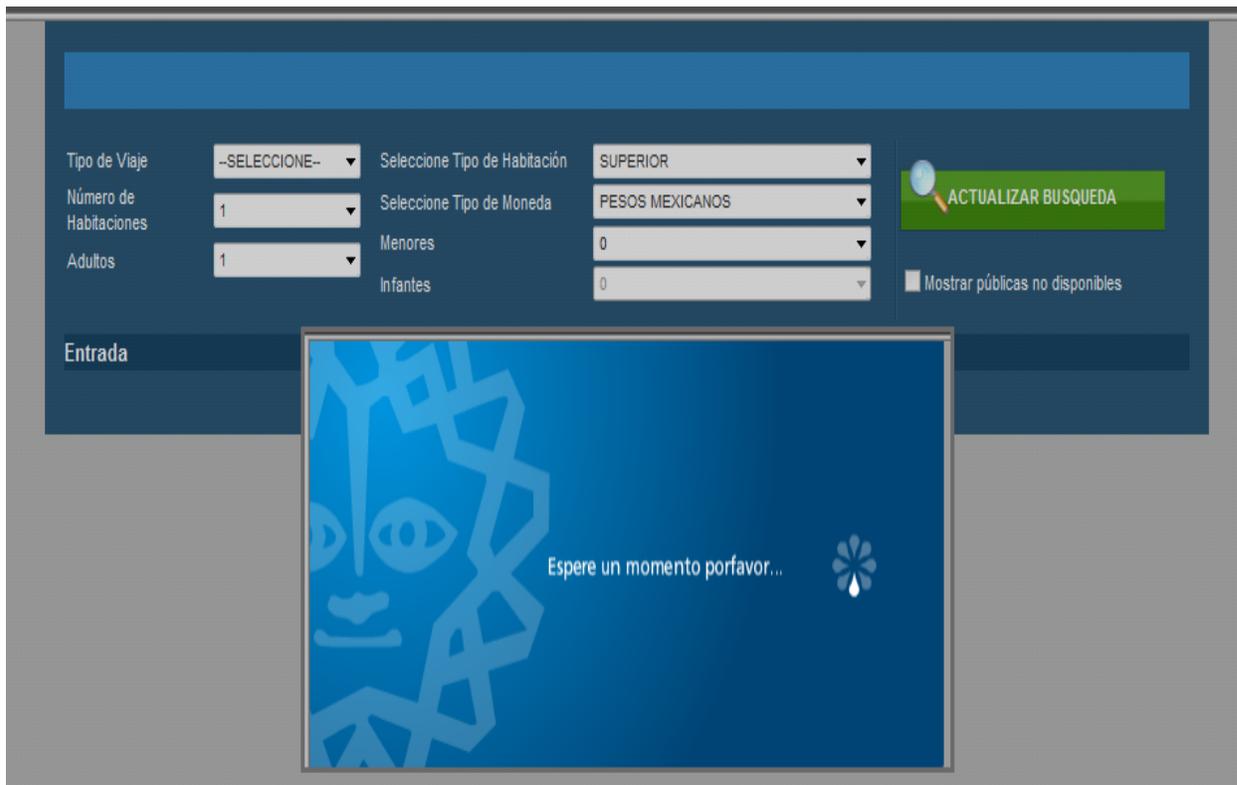
 **Ingresar al Sistema**

 **RESERVACION OFFLINE**

2.- Para hacer una reservación pide un nombre del contacto, que es quién le hará la reserva, pide el nombre del hotel, las fechas de entrada y salida del huésped, número de personas y número de habitaciones, como lo muestra la siguiente imagen:

The screenshot shows the B.E.P. Booking Engine Posadas interface. The main navigation bar includes 'Bienvenido, naguila.cua', search options for 'BITACORA', 'BUSQUEDA RESERVACION', and 'BUSQUEDA FUERA DE LINEA', and a 'SALIR' button. The left sidebar contains a 'RESUMEN DE RESERVACIÓN' section with a 'CANCELAR PROCESO' button and reservation details: Contacto: NELLY AGUILA, Motiva/Apreciare: Clave Externa: Fiesta Inn Cuautitlan, Entrada: Vier - 23/11/2012, Noches 1, Salida: Sab - 24/11/2012. The main content area is titled 'VER DISPONIBILIDAD' and contains a form with the following fields: Nombres del Contacto (NELLY), Apellido del Contacto (AGUILA), Nombre del Hotel (CUA - FIESTA INN CUAUTITLAN - CIUDAD MEXICO), Entrada (23/11/2012), Salida (24/11/2012), Adultos (1), Menores (0), Infantes (0), Número de Habitaciones (1), and Noches (1). A 'Calendario' window is open, showing two calendar grids for November and December 2012. The dates 23 and 24 of November are highlighted in green. The bottom of the page shows a 'TARIFAS' section.

3.- Al momento de seleccionar las fechas, el sistema busca la disponibilidad y tarifas en el hotel.



The screenshot shows a hotel booking interface with the following elements:

- Tipo de Viaje:** --SELECCIONE--
- Seleccione Tipo de Habitación:** SUPERIOR
- Número de Habitaciones:** 1
- Seleccione Tipo de Moneda:** PESOS MEXICANOS
- Adultos:** 1
- Menores:** 0
- Infantes:** 0
- Mostrar públicas no disponibles:**
- Entrada:** (Label for the search area)
- ACTUALIZAR BUSQUEDA:** (Green button with a magnifying glass icon)
- Espera un momento porfavor...:** (Loading spinner with a blue background and a stylized face graphic)

4.- En esta pantalla se puede observar las tarifas que se manejan, las cuales son varias:

- Tarifa de \$1,320 c/imp. Esta es una tarifa especial que solo manejamos los fines de semana y aplica de viernes para sábado y de sábado para domingo ya sea en habitación sencilla o doble.
- Tarifa de \$1,467.32 c/imp. Es tarifa promoción fin de semana, pero incluye el desayuno buffet
- Tarifa \$1,740 c/imp. Es la tarifa rack que manejamos durante el resto de la semana aunque está sujeta a cambios dependiendo de la ocupación del hotel
 - Tarifa \$1,835.12 c/imp. Incluye el desayuno buffet

★★★★ FIESTA INN CUAUTITLAN

Tipo de Viaje: **NEGOCIOS** | Seleccione Tipo de Habitación: **SUPERIOR**
 Número de Habitaciones: **1** | Seleccione Tipo de Moneda: **PESOS MEXICANOS**
 Adultos: **1** | Menores: **0**
 Infantes: **0**

ACTUALIZAR BUSQUEDA

Mostrar públicas no disponibles

Entrada 23/11/2012

Salida 24/11/2012

Codigo de Tarifas	Habitación	Nivel de Tarifa	UpSell	Ingredientes	23/11/2012 Viernes	Inventario	Noches	
<u>BAR</u>	SD	5			\$ 1,740.00	41	1	SELECCIONE TARIFA
		VER(+)			Mejor tarifa disponible			
<u>BAR</u>	SK	5			\$ 1,740.00	45	1	SELECCIONE TARIFA
		VER(+)			Mejor tarifa disponible			
<u>CCR043</u>	SD	5			\$ 1,835.12	41	1	SELECCIONE TARIFA
		m			Más Negocios - Comisionable			
<u>CCR043</u>	SK	5			\$ 1,835.12	45	1	SELECCIONE TARIFA
		m			Más Negocios - Comisionable			
<u>PQDF01</u>	SD	5			\$ 1,487.32	41	1	SELECCIONE TARIFA
		m			Disfruta de Más Escapes con nuestro paquete de fin de semana			
<u>PQDF01</u>	SK	5			\$ 1,487.32	45	1	SELECCIONE TARIFA
		m			Disfruta de Más Escapes con nuestro paquete de fin de semana			
<u>PQDF02</u>	SD	5			\$ 1,320.00	41	1	SELECCIONE TARIFA
		m			Disfruta más con la tarifa especial de fin de semana			

No importa el tipo de habitación que requieran en cuanto a habitación sencilla o doble ya que son las mismas tarifas, la única que cambia de tarifa es la Junnior Suite y también se puede llegar a cobrar persona extra en la habitación, como por ejemplo cuando llegan a ser 3 adultos en la habitación.

5.- Este sistema también cuenta con la identificación de los huéspedes (DELPHOS), en este caso en la imagen se muestra los datos del huésped como el nombre, apellido y el número de fiesta Rewards, el sistema en automático jala su información, y así se facilita al momento en que la reserva llega al sistema, ya que llega identificado con la dirección, correo, datos de facturación entre otros y no es necesario volver a pedir los datos al check-in y que algunas veces podría resultar ser molesto para los huéspedes que se hospedan frecuentemente en nuestros hoteles.

RESUMEN DE RESERVACIÓN

00:04:47

✖ CANCELAR PROCESO

Contacto: NELLY AGUILA
Motiva/Apreciare:
Clave Externa:
Fiesta Inn Cuautitlan
Entrada: Viernes - 23/11/2012
 Noches 1
Salida: Sabado - 24/11/2012

Huesped:
 Tipo de Huesped:
 Fiesta Rewards:
 Saldo Puntos
 Vacation Club:

Personalización Estancia
Habitación: Superior Room, 2 double
Adultos: 1 **Menores:** 0

Garantía / Pago
Tarifas
 Tipo de Tarifa PQDF02 - 5
 Tarifa por Noche con Impuesto 1,320.00
 Comision

Políticas de cambios y Cancelación
Hora de llegada prevista
 Hora de llegada 15:00 Hora de Salida 13:00

Disponibilidad Y Venta Datos De Huesped Y Confirmación

✔ DATOS CONTACTO
▼

DELPHOS - HUESPED
▲

Nombre	Apellido Paterno	Apellido Materno
<input type="text" value="SALVADOR"/>	<input type="text" value="LOMELI"/>	<input type="text"/>
Ciudad	Compañía	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
FIESTA REWARDS	VACATION CLUB	
<input type="text" value="57T09297"/>	<input type="text"/>	

➔ BUSCAR
➔ CONTINUAR SIN DELPHOS

Nombre	Tipo	Ciudad	Calle	C.P.	Pais
<u>SALVADOR LOMELI M</u>	HOM	IXTLAH DE LOS MEMBRILLOS	AV LA CAPILLA 4000 IXTLAHUACAN DE LOS MEMBRILLOS	45859	MX

PERSONALIZACIÓN ESTANCIA
▼

FORMA DE PAGO
▼

COMENTARIOS
▼

F. RESUMEN - CONFIRMACIÓN
▼

6.- En esta pantalla se muestra como el sistema ya tiene identificada su dirección.

Tipo de Huesped: FIESTA REWARDS ORO
Fiesta Rewards: 57T09297
Saldo Puntos 116944
Vacation Club:

Personalización Estancia
Habitación: Superior Room, 2 double
Adultos: 1 Menores: 0

Garantía / Pago

Tarifas
Tipo de Tarifa PQDF02 - 5
Tarifa por Noche con Impuesto 1,320.00
Comision

Políticas de cambios y Cancelación
Hora de llegada prevista
Hora de llegada 15:00 Hora de Salida 13:00

Huesped Principal Dirección Teléfono Email Comparte

DIRECCIONES REGISTRADAS

Tipo de Dirección	Calle y Número	Colonia	Codigo Postal	País	Estado	Ciudad	Seleccionar
HOM	AV LA CAPILLA 4000 IXTLAHUACAN DE LOS MEMBRILLOS	CORREDORES DE CAPILLA	45859	MX	JAL	IXTLAH DE LOS MEMBRILLOS	

Tipo de Dirección: CASA
Calle y Número: AV LA CAPILLA 4000 IXTLAH
Colonia: CORREDORES DE CAPILLA
C.P.: 45859
País: MÉXICO
Estado: JALISCO
Ciudad: IXTLAH DE LOS MEMBRILLOS

[IR A PERSONALIZACION DE ESTANCIA](#)

7.- Aquí muestra el teléfono del huésped y posteriormente el correo electrónico

Tipo de Huesped: FIESTA REWARDS ORO
Fiesta Rewards: 57T09297
Saldo Puntos 116944
Vacation Club:

Personalización Estancia
Habitación: Superior Room, 2 double
Adultos: 1 Menores: 0

Garantía / Pago

Tarifas
Tipo de Tarifa PQDF02 - 5
Tarifa por Noche con Impuesto 1,320.00
Comision

Políticas de cambios y Cancelación
Hora de llegada prevista
Hora de llegada 15:00 Hora de Salida 13:00

Huesped Principal Dirección Teléfono Email Comparte

TELÉFONOS REGISTRADOS

Tipo de Teléfono	Lada	Teléfono Contacto	Extensión	Seleccionar
HOM	527	2221656		

Tipo de Teléfono: CASA
Lada: 527
Teléfono Contacto: 2221656
Extensión:

[IR A PERSONALIZACION DE ESTANCIA](#)

8.- Después sigue la personalización de la estancia en la cual nos pide introducir la hora aproximada de llegada del huésped al hotel.

PERSONALIZACIÓN ESTANCIA

Sujeto a Disponibilidad, se confirmará en el Hotel

Definida por hotel: 15:00

Hora de llegada

--SELECCIONE--

--SELECCIONE--

10:30

11:00

12:00

13:00

14:00

15:00

16:00

17:00

18:00

19:00

20:00

21:00

22:00

23:00

PREFERENCIAS

Requerimientos Por Estancia

LEJOS DEL ELEVADOR	<input type="checkbox"/>
LEJOS SALIDA DE EMERGENCIA	<input type="checkbox"/>
CERCA SALIDA DE EMERGENCIA	<input type="checkbox"/>
HABITACIÓN CON VISTA A LA PLAZA COMERCIAL	<input type="checkbox"/>

9.- Posteriormente debemos seleccionar sus preferencias como aparece en la pantalla:

PREFERENCIAS	Requerimientos Por Estancia
Elegir preferencias de habitación	
CUARTOS ADJUNTOS	<input type="checkbox"/>
CERCA DE LA ALBERCA	<input type="checkbox"/>
CUARTOS CONECTADOS	<input type="checkbox"/>
CAMA EXTRA	<input type="checkbox"/>
CERCA DEL ELEVADOR	<input type="checkbox"/>
CUARTO SILENCIOSO	<input type="checkbox"/>
LEJOS DEL ELEVADOR	<input type="checkbox"/>
LEJOS SALIDA DE EMERGENCIA	<input type="checkbox"/>
CERCA SALIDA DE EMERGENCIA	<input type="checkbox"/>
HABITACIÓN CON VISTA A LA PLAZA COMERCIAL	<input type="checkbox"/>
Elegir preferencia de piso	
PISO ALTO	<input type="radio"/>
PISO BAJO	<input type="radio"/>
Elegir preferencias de fumar	
FUMAR	<input type="radio"/>
NO FUMAR	<input type="radio"/>
Extras	
ANIVERSARIO BODA	<input type="checkbox"/> <input type="text" value=""/> YYYYYMMDD
CELEBRANDO ANIVERSARIO	<input type="checkbox"/>
CUNA	<input type="checkbox"/>
LUNAMIELEROS	<input type="checkbox"/>
SALIDA TARDIA	<input type="checkbox"/>



10.- El siguiente paso es ingresar la forma de pago, al momento de realizar una reserva se debe garantizar con tarjeta de crédito, esto es muy importante ya que garantiza que el huésped llegará al hotel, y en caso de que el hotel esté a punto de cerrar al 100% de ocupación, si el huésped no llega se podrá hacer cargo por NO SHOW, y así garantizar la venta de todas las habitaciones. Si contamos con la garantía y el huésped no llega antes de cambiar fecha en el sistema, se le carga el NO SHOW siempre y cuando haya pasado la verificación de su tarjeta.

FORMA DE PAGO

Forma de Pago
TARJETA DE CRÉDITO

-SELECCIONE-

Número Tarjeta Tarjeta habiente Fecha Expiración
-MES-

IR A COMENTARIOS

11.- En esta sección de comentarios, sirve para poner ciertas observaciones, como por ejemplo si requiere una cama extra, si va a festejar su cumpleaños, si son lunamieleros, y de igual forma se puede seleccionar para que departamento quieren que aparezca el mensaje si es para recepción, ama de llaves, alimentos y bebidas etc.

COMENTARIOS

MENSAJE A RECEPCIÓN

RECEPCION

Reenvio Mail

AGREGAR

Comentarios	Departamento	Borrar
-------------	--------------	--------

CLAVE EXTERNA:

TAREA RECEPCIÓN

23/11/2012 24/11/2012

AGREGAR

Fecha	Comentarios	Borrar
-------	-------------	--------

IR A RESUMEN CONFIRMACIÓN

11.- Finalmente se debe seleccionar un correo al cual va a llegar la confirmación de la reserva, una vez seleccionado el correo y el idioma se da clic en confirmar para que el sistema genere la clave de confirmación, una vez generada la clave de confirmación quiere decir que la reserva está realizada.

F. RESUMEN - CONFIRMACIÓN

CONFIRMACIÓN

¿Confirmar reservación vía correo electrónico?

Seleccione correo electrónico

Seleccione idioma

 CONFIRMAR  CONFIRMAR Y COPIAR

3.6.1.5 LINC

La palabra Linc significa Lealtad Inspirada en Confianza, al momento de hacer check-in es muy importante solicitar el correo electrónico siempre y cuando el huésped no se oponga, este punto es importante, uno porque es a dónde les estaría llegando la factura de manera electrónica y dos porque al momento de su salida les mandamos una encuesta, en cuanto al servicio que han recibido durante su estancia además de que nos pueden dejar sus comentarios, esto a nosotros nos sirve mucho para ver en que estamos fallando y mejorar en nuestro trabajo y así poder brindar un mejor servicio.

Los puntos a evaluar son los siguientes:

- ❖ Amabilidad del personal de Recepción
- ❖ Rapidez en el servicio de Recepción
- ❖ Solución de problemas en el hotel
- ❖ Limpieza de la habitación
- ❖ Calidad de Alimentos y Bebidas
- ❖ Eficiencia en el servicio de alimentos y bebidas

Esta puntuación, Call Center la ingresa en una cartulina que tenemos pegada en la oficina para ver como mejoramos o cuánto hemos bajado en puntuación:



3.6.1.5 Pre-asignación de Habitaciones

La pre-asignación de las habitaciones, es responsabilidad del auditor nocturno, pero durante el transcurso del día pueden seguir cayendo en el sistema más reservaciones, y el departamento de Call Center es el encargado de pre-asignar estas habitaciones e identificar al huésped, por ejemplo:

Rack de Recepción Minutero Preasignación de Habitaciones

Esc-Terminar F10-Pre.Automatica F11-Despreasignar Delphos FRewards

Fecha de Llegada: 20121204 Incluir: Ambos Actualizar Pref.: NO Buscar

Buscar por: Tipo de habitación Ordenar por: Nombre Huésped Buscar registro:

Nombre Huésped	T.Hsp	Tipo Hab.	Num Hab.	Hra Llega	F.Salida	Compañía	Tarifa	Adulto	Niño	Grupo	Status
AKMAN, ABDZAR	NOR	SK	...	15:00:05	20121207		1,504.80	1	0		RESV
ALVAREZ, JUAN MANUEL	NOR	SD	...	15:00:	20121207		1,740.00	2	0		RESV
BARTEL, JERRY	NOR	SK	...	15:00:35	20121207	PART	1,380.00	1	0		RESV
BRUNNER, AIMEE	NOR	SK	...	15:00:17	20121207		1,567.20	1	0		RESV
BUCHHOLZ, ROBERT	NOR	SK	...	00:00:	20121206		105.60	1	0		RESV
CASTRO, DAVID	NOR	SK	...	00:00:07	20121207		146.81	1	0		RESV
CAYEROS, FERNANDO	NOR	SK	...	15:00:	20121206	PART	1,380.00	1	0		RESV
CONTRERAS RUIZ, FRANCI	NOR	SD	...	00:00:	20121206	COMAU PICO PITEX S DE RL DE	1,316.40	1	0		RESV
CRUZ JUAREZ, OBED	NOR	SD	...	15:00:	20121207		1,620.00	1	0		RESV
CURA SIFUENTES, ALEJAN	NOR	SD	...	15:00:	20121210		1,620.00	1	0		RESV
DEDONNO, ANTONIO	NOR	SK	...	15:00:45	20121212		1,316.40	1	0		RESV
DOODY, DENNIS WILLIAM	NOR	SK	...	00:00:45	20121207		125.28	1	0		RESV
DWYER, JAMES ALBERT	NOR	SK	...	00:00:30	20121206		125.28	1	0		RESV
FARMAN, PETRO RAMIRON	NOR	SK	...	15:00:29	20121207		1,504.80	1	0		RESV
FIGUEROA, JORGE	NOR	SK	...	15:00:26	20121206	PART	1,380.00	1	0		RESV

Requerimientos

Código	Descripción	Código	Descripción
NF	(R) NO FUMAR		
SBD	(R) CAMA SENCILLA		

Doble click para editar registro

El sistema en automático los acomoda por apellido, en donde dice número de habitación se debe poner un signo de interrogación para que el sistema muestre las habitaciones que se encuentren disponibles, de la siguiente manera:

The screenshot shows a software interface for room management. At the top, there are tabs for 'Rack de Recepción', 'Minutero', and 'Preasignación de Habitaciones'. Below this are several icons and labels: 'Esc_Terminar', 'F10-Pre.Automatica', 'F11-Despreasignar', 'Delphos', and 'FRewards'. There are also input fields for 'Fecha de Llegada' (20121204), 'Incluir' (Ambos), and 'Actualizar Pref.' (NO). A search bar is visible on the right with a 'Buscar' button.

The main area contains a table of guests with columns: 'Nombre Húesped', 'T.Hsp', 'Tipo Hab.', and 'Nur'. The guests listed include AKMAN, ALVAREZ, BARTEL, BRUNNER, BUCHHOLZ, CASTRO, CAYEROS, CONTRERAS RUIZ, CRUZ JUAREZ, CURA SIFUENTES, DEDONNO, DOODY, DWYER, FARMAN, and FIGUEROA.

A modal window titled 'HABITACIONES DISPONIBLES' is open in the foreground. It has a toolbar with 'Grabar', 'Imprimir', and 'Anterior'. Below the toolbar is a search field with 'TODAS*' and a list of icons. The main table in the modal has columns: 'Hab', 'Tipo', 'Status', 'Tipo Cama', 'Comunica', 'Vista Hab', and 'Carac'. The rows show various room numbers and their statuses, with room 611 highlighted in blue and marked as 'DISPONIBLE'. At the bottom of the modal, there are buttons for 'Recargar', 'Aceptar', and 'Cancelar', along with 'Nivel: 1'.

Como se muestra en la imagen aparecen las habitaciones que se encuentran sucias, disponibles o las que tiene salida para ese día, también se debe preasignar conforme a la solicitud, si quieren de fumar o de no fumar, cama sencilla, dos camas, piso alto, piso bajo y al momento de dar check-in se deben confirmar con el huésped estas solicitudes para que vea que fueron cumplidas.

Y en el rack de recepción, finalmente se puede observar cuando la habitación ya quedo pre-asignada:

Rack de Recepción | Minutero | Preasignación de Habitaciones | ReAutorizaciones

Disponible
 Sucia
 No disponible

Edificio: TODOS LOS TIPOS DE HABITACIÓN | Sección: | Tipo Hab.: | Tipo Hsp.: | Buscar

Nombre del Huésped: | Habitación: 114 | Posicionar

En Casa | Reservación | CheckOut Express | Factura Anticipada | Fuera de Servicio

Stat	Tipo	#Hab	28-M	29-J	30-V	01-S	02-D	03-L	04-M	05-M	06-J	07-V	08-S	09-D	10-L	11-M	12-M	13-J	14-V	15-S	16-D	17-D
●	SK	512						TERLETZKY, TED *NOR														
●	SD	520						MARTINEZ ORTIZ, JOSE ARMA *VRP														
●	SK	522						QUINT...														
●	SK	523						CAFFIER, GUILLAUME *NOR														
●	SD	524						PERRIN, PIERRE ...														
●	JK	606						TEIXEIRA CUSTODIO, ROBERT *VRP														FRISBIE, RODNEY ...
●	JK	610						RODRIGUEZ, LAZ...														
●	JK	614	KARKALASEV, SACHO *VRP																			
●	SK	615						ORTIZ ...														
●	SK	617						GONZALEZ GONZ...														
●	SK	618						JUTTE, PATRICK *VRP														
●	SK	619						GONZALEZ GONZ...														
●	SK	623						CALZA...														
●	SK	624						BUECHEL, ALAN P *VRP														

NAGULA | FIESTA INN CUAUTITLAN | 0% | 2012/12/03

3.6.1.6 Significado de los colores en el Rack de Recepción

The screenshot shows the 'Rack de Recepción' interface. At the top, there are tabs for 'Minutero', 'Preasignación de Habitaciones', and 'ReAutorizaciones'. Below these are search filters for 'Edificio' (set to 'TODOS LOS TIPOS DE HABITACIÓN'), 'Sección', 'Tipo Hab.', and 'Tipo Hsp.'. A search button labeled 'Buscar' is present. Below the filters, there are fields for 'Nombre del Huésped' and 'Habitación 114', with a 'Posicionar' button. A legend at the bottom of the filter area shows color-coded boxes: blue for 'En Casa', blue for 'Reservación', yellow for 'CheckOut Express', green for 'Factura Anticipada', and red for 'Fuera de Servicio'. The main area is a calendar grid with columns for days of the month (28-M, 29-J, 30-V, 01-S, 02-D, 03-L, 04-M, 05-M, 06-J, 07-V, 08-S, 09-D, 10-L, 11-M). To the left of the grid is a list of rooms with their status icons (green, yellow, red) and names (SK, SD). A dropdown menu is open over the 03-L column, listing guest names with their status icons: INNES, DOUGLAS (green); DUCLOS, DON (blue, *NOR); CUEVAS PRECIAD... (yellow); FENDER, DAWN (blue); AGUILAR GONZAL... (yellow); ROCHA OLVERA, J... (red); KAPET... (blue); BALTAZAR, ALEX (blue, *NOR); IRASTORZA MUGICA, MATTIN (blue, *NOR); MANZANO MATEOS, JUAN (blue, *NOR); HOUGER, LUDWIL... (yellow); FANCH... (blue); BOWDEN, BOYD... (blue); PARKER, VERENA... (blue).

El color verde significa la habitación se encuentra disponible.

El color amarillo significa que la habitación aún se encuentra sucia.

El color rojo quiere decir que la habitación no se encuentra disponible ya sea porque se encuentra ocupada por un huésped o por que la habitación se encuentra fuera de servicio por mantenimiento.

3.6.2 Procesos en el área de Front Desk

3.6.2.1 Verificaciones de las llegadas esperadas

En el turno de la mañana lo primero que debe hacerse es sacar todas las verificaciones a las tarjetas de crédito con las de las llegadas esperadas, esto es para garantizar las reservaciones y no dejarlas perder en caso de que el hotel valla a tener un cierre de ocupación al 100%, además de garantizar las reservas que en caso de que el huésped no llegue poderle cargar No Show y garantizar la venta de todas las habitaciones.

En el menú se debe ir a la opción de llegadas esperadas en el cual muestra todas las reservas de día, las cuales se deben acomodar por el apellido del huésped, esto también sirve para acomodar las papeletas y al momento de dar check.in encontrar la papeleta fácilmente.

M	Nombre	Tpo.	Mer.	Hab	T.Hab.	P..	#Hab.
<input checked="" type="checkbox"/>	ALVARADO, FERNANDO	NOR	401	1	SK	<input checked="" type="checkbox"/>	523
<input type="checkbox"/>	BUSTILLOS GUTIERREZ, MARTHA PI	FR	210	1	SK	<input checked="" type="checkbox"/>	306
<input type="checkbox"/>	CHOWEL, CARLOS	NOR	502	1	SK	<input checked="" type="checkbox"/>	506
<input type="checkbox"/>	CONTRERAS RUIZ, FRANCISCO JAVI	NOR	205	1	SK	<input checked="" type="checkbox"/>	302
<input type="checkbox"/>	GARZA FLORES, MARIA GUADALUPE	VRP	205	1	SK	<input checked="" type="checkbox"/>	624
<input type="checkbox"/>	GONZALEZ, JAIME	NOR	203	1	SK	<input checked="" type="checkbox"/>	322
<input type="checkbox"/>	LAFRAY, CLAUDE	VRO	205	1	SD	<input checked="" type="checkbox"/>	208
<input type="checkbox"/>	LARA SANCHEZ, JORGE ALFONSO	VRO	201	1	SD	<input checked="" type="checkbox"/>	504
<input type="checkbox"/>	LOPEZ HERNANDEZ, JUAN FRANCISC	NOR	205	1	SK	<input checked="" type="checkbox"/>	319
<input type="checkbox"/>	LOPEZ, MINERVA	FR	201	1	SK	<input checked="" type="checkbox"/>	601
<input type="checkbox"/>	MAYO DE LA ROSA, CARLOS	NOR	303	1	SK	<input checked="" type="checkbox"/>	110
<input type="checkbox"/>	MILANESE, PAOLO GIOVANNI	NOR	205	1	SK	<input checked="" type="checkbox"/>	102
<input type="checkbox"/>	MIRANDA VERA, ALEJANDRA LILIE	NOR	205	1	SK	<input checked="" type="checkbox"/>	309
<input type="checkbox"/>	OLVERA, CESAR ISRAEL DE JESU	NOR	205	1	SK	<input checked="" type="checkbox"/>	209
<input type="checkbox"/>	SADURNI, MIGUEL	NOR	205	1	SK	<input checked="" type="checkbox"/>	311
<input type="checkbox"/>	SANCHEZ, ERNESTO	NOR	205	1	SK	<input checked="" type="checkbox"/>	118
<input type="checkbox"/>	SANDOVAL CLEMENTE LUIS ANTONI	VRO	203	1	SK	<input type="checkbox"/>	202

En esta pantalla se muestran las llegadas del día y como están acomodadas por el apellido del huésped.

Al darle click a la reserva, va a mostrar toda la información como las fechas de entrada y de salida, datos personales la tarifa entre otros, pero lo que importa es revisar con que tarjeta se dejó garantizada la reserva, la cual aparece como se muestra en la siguiente imagen:

itrol | FIESTA INN - INNS&T

Llegadas Esperadas | Rack de Recepción | Minutero | **Reservación Individual**

Esc_Terminar F3-Ignorar F7-Siguiente F8-Modificar F10-Buscar F11-Seleccionar

Clave de Reservación I- 102746- 1

Estancia y Personas
 Fecha de llegada 20121121 Fecha de salida 20121123 Noches 2 Adultos 1 Niños

Habitaciones
 Tipo de habitación SK Número de habitaciones 1 Habitaciones bloqueadas 302

5-Datos del Huésped | 6-Agencias y Tarifas

Nombre CONTRERAS RUIZ, FRANCISCO JAVIE
 Dirección MEX, MX
 Compañía COMAU PICO PITEX S DE RL DE CV
 Correo electrónico silviarocha@metalsa.com Pasaporte o docum
 Programa NINGUNO No. FR
 Facturación CPP9607173D9 COMAU PICO PITEX S DE RL DE CV AVENIDA ACCESO LOTES 12 Y 13 SN FF

Mensajes | Forma de Pago | Huéspedes comparten | Componentes | Comentarios | Solicitudes | Origen reservación | Program

Forma de Pago MASTER CARD Reservación garantizada **Garanti**
 Tarjetahabiente HUESPED Fecha límite de garantía
 Número de tarjeta 5471460062106963 Límite de crédito
 Fecha de vencimiento 2013 03

NAGUILA FIESTA INN CUAUTITLAN

Esta reservación fue garantizada con una tarjeta Master Card, pero también podría haber sido una tarjeta Visa o una tarjeta American Express, una vez que tenemos el número de la tarjeta se debe sacar la verificación, para ver si pasa o no la tarjeta.

3.6.2.2 Check-in

En esta área del hotel , Front Desk es el primer contacto que llega a tener con el huésped, ya que nos encargamos de darle la bienvenida al hotel, y hacer el check-in, al principio para mí era algo muy difícil y un proceso el cual me daba mucho miedo a seguir ya que hay que ser demasiado cauteloso, y tener mucho cuidado con los que se está haciendo, no debe haber ningún tipo de distracción ya que podríamos dar alguna habitación ocupada, programar mal la llave, perder el voucher de alguna de las ventas de habitaciones entre otras cosas.

Los estándares que deben seguirse al momento de dar check-in son los siguientes:

- Darle la bienvenida al huésped mencionando su apellido.

- Posteriormente debemos entregarle la papeleta de registro, confirmándole la fecha de su reservación y la tarifa con la que fue hecha su reserva, nunca debemos mencionar la tarifa, ya que las tarifas son diferentes pueden venir hechas por alguna agencia de viajes, por internet, o por convenio con empresas, y a las reservas que ya vienen pre-pagadas se les debe borrar la tarifa ya que a los huéspedes les dan una tarifa diferente de la que nosotros mandamos al cobro.

La impresión de las papeletas de registro las hace el auditor que es en el turno de la noche, ya que es el encargo de la pre-asignación de las habitaciones, las papeletas no pueden imprimirse sin número de habitación porque este también es uno de los estándares a calificar.

Bienvenido,

CORDOVA ARREOLA, LISSET FAVIOL

1E40313 - VRO

Correo electrónico personal		Fecha de Entrada 2012/11/24	Habitación 414
lisset.cordova@vw.com.mx		Fecha de Salida 2012/11/25	No. Folio
		Tarifa Diaria 093.00	Plan NO
		No. Reservación 102888 1	Código de grupo
Correo para enviar factura		VSA790131KKS RFC	
		VOLKSWAGEN SERVICIOS DE ADMINISTRACION DE PERSONAL SA DE CV Razón Social	
Telefono 52-222-2451692		AUT MEXICO-PUEBLA KM 116	
Compañía VOLKSWAGEN SERVICIOS DE ADMINI		Dirección	
		SAN LORENZO ALMECATLA	
Estado PUE	País MX	Colonia	
Adultos 2	Menores 0	CUAUTLANCINGO	
Check Out Express SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		Ciudad	PUE MX 72700 Estado País CP

Huéspedes Comparten |

CORDOVA ARREOLA, LISSET FAVIOL

Por este contrato, el HOTEL se obliga a prestar al HUESPED el servicio de hospedaje de acuerdo a las presentes especificaciones: Reglamento Interno del Hotel - el cual forma parte de este contrato - que se encuentra a la vista en la recepción. 2. En caso de incumplimiento de este contrato, la parte perjudicada podrá exigir su rescisión. 3. El monto arriba indicado solo cubre la renta de la habitación. Cualquier consumo extra generará un cargo adicional. 4. Me doy también por enterado del contenido del Aviso de Privacidad que me fue comunicado y que se encuentra a mi disposición en la recepción del Hotel. Palomeando la siguiente casilla lícito que mis datos personales no se transmitan a terceros []. 5. El hotel no se hace responsable de la pérdida de valores si no hayan sido depositados en recepción y se encuentran amparados con el recibo correspondiente.

Información Important

- La hora de entrada en el hotel es a las 15:00 y la hora de salida a las 13:00
- Está prohibido introducir alimentos y bebidas al hotel

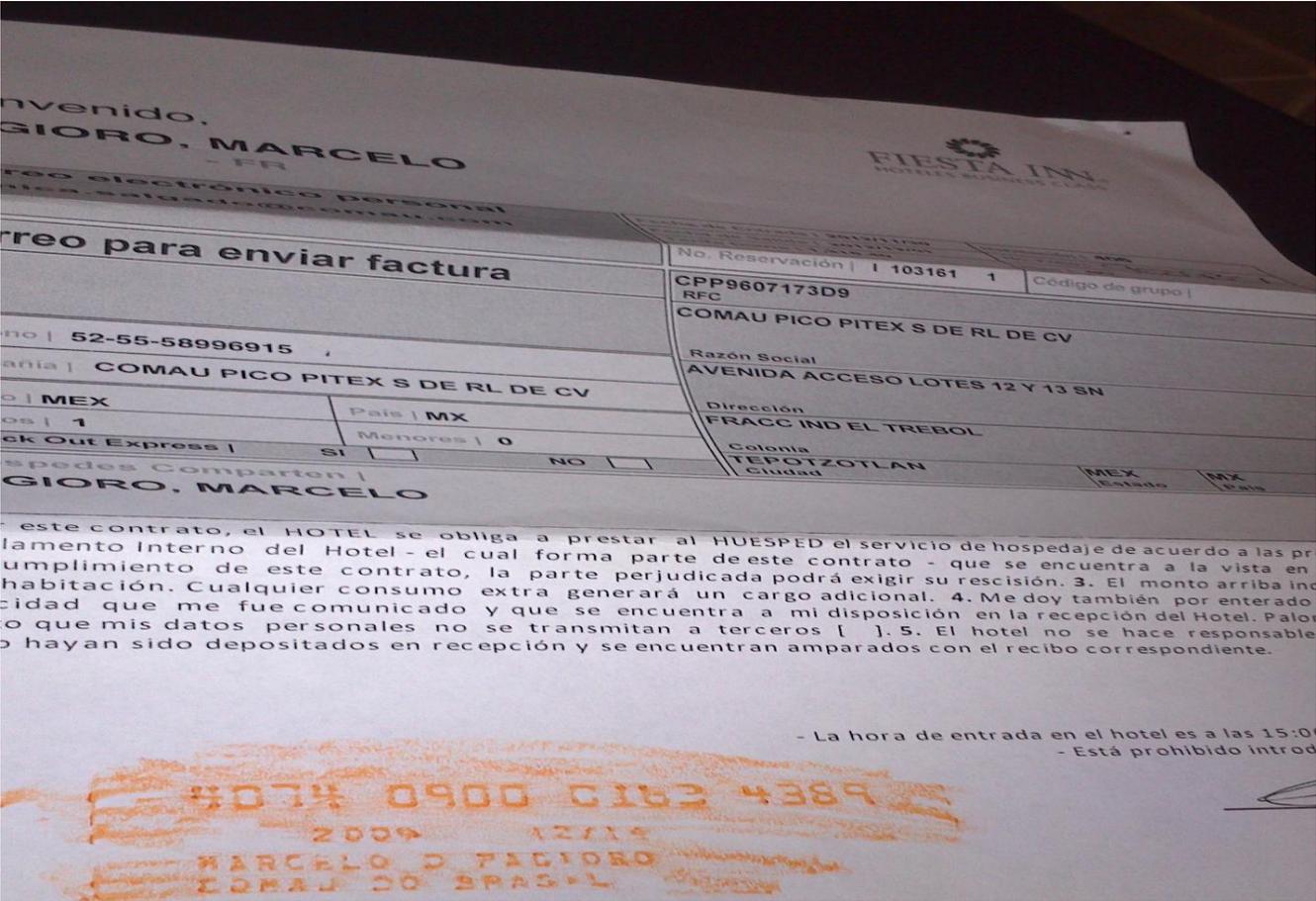
Firma del Huésped

Esta imagen muestra la papeleta de registro que nosotros entregamos a los huéspedes al momento de hacer check-in, y como se observa este huésped ya está identificado, cuenta con el correo electrónico datos de facturación y muestra su número de socio Fiesta Rewards

Una vez que le hemos entregado la papeleta al huésped, se le pide que verifique que sus datos estén correctos, esto también sirve para corroborar que efectivamente el huésped es socio, o que en caso de no haber sido identificado por el sistema el huésped se dé cuenta y nos proporcione su número de socio.

Mientras que el huésped está verificando que sus datos sean los correctos, se le pide una forma de pago como garantía de la habitación, no se puede dar la habitación si esta no tiene una forma de pago ya sea que la garanticen con tarjeta de crédito, débito o que la paguen en efectivo.

Cando se deja garantizada con una tarjeta de crédito se debe sacar un voucher amparando la habitación por el total de las noches, y si el huésped quiere dejar un voucher abierto, esto quiere decir para consumos extras como room service, lavandería, taxi, llamadas telefónicas, se saca \$500 por cada noche extras a la renta de la habitación. Una vez que la transacción ha sido aprobada y el voucher está impreso, la tarjeta debe plancharse en la papeleta de registro quedando de la siguiente manera:



Es muy importante contar con una forma de pago para las habitaciones, ya que si esta garantía no la pidiéramos muy fácilmente se puede ir el huésped sin pagar, también por eso se sacan verificaciones a las tarjetas, para amparar la habitación, y saber que cuenta con el saldo suficiente para poder pagar su estancia.

Una vez que se saca la verificación, se pregunta al huésped si gusta que se le programe el check-out express, esto significa que el auditor nocturno cierra la cuenta un día antes de su salida, más bien en la madrugada, y se le envía a la habitación del huésped el estado de cuenta junto con el voucher. La factura le es

enviada electrónicamente, esta modalidad sirve de mucho ya que facilita la salida del huésped, es más rápido ya que solo deben entregar la llave al check-out y no es tardado en caso de que el huésped lleve prisa.

Se finaliza el check-in entregándole la llave al huésped, dándole la bienvenida nuevamente y se le debe confirmar si es una habitación con cama King Size o una habitación con dos camas matrimoniales, comentarle de igual forma si está ubicada o no en área de fumar.

Una vez que el huésped se ha ido se deben modificar los mensajes en la habitación como si dejó para cargos extras, si no tiene crédito, con que tarjeta se dejó garantizada, si el huésped hizo algunas correcciones en la papeleta de registro también deben ser modificadas en el sistema como se muestra en la siguiente imagen:

The screenshot displays a hotel management system interface with the following sections:

- Navigation:** Rack de Recepción, Minutero, Tarjetas de Registro Personalizada, Registro de Huéspedes.
- Tools:** Esc-Terminar, F3-Ignorar, F4-Grabar, F11-Seleccionar.
- Reservation Info:** Clave de Reservación: I- 102724- 1. EN CASA
- Estancia y Personas:**
 - Fecha de llegada: 20121124
 - Fecha de salida: 20121130
 - Noches: 6
 - Adultos: 1
 - Niños: 0
 - Tarifa Promedio: 139.20
- Habitaciones:**
 - Tipo de habitación: SK
 - Numero de Habitación: 105
 - Numero de folio: 95337
 - Cantidad folios: 1
 - Tarifa Estancia: 835.20
- 5-Datos del huésped | 6-Agencias y Tarifas**
 - Nombre: DAWSON, DOUGLAS
 - Dirección: MEX, MX
 - Compañía: FORD
 - E-mail Personal: ddawson@foriauto.com
 - Programa: NINGUNO
 - Facturación: [Empty]
 - Tipo de huésped: NOR
 - CheckOut Express: SI
 - Grupo: [Empty]
 - Pasaporte o documento: [Empty]
 - No. FR: [Empty]
 - Tarjeta Aerolínea: [Empty]
 - Clave de Central: 526225767
- Mensajes | Forma de Pago | Huéspedes comparten | Comentarios | Solicitudes | Suplementos | Reducciones | Pensiones | Origen reservación | 1-Inf. adicional | 2-Beneficios | 3-Tarjeta Magnetica**
- Departamento Mensaje Table:**

Observaciones	CC
Recepcion	TFA \$139.20 C/IMP OK
Reservaciones	NO FUMAR
Ama de Llaves	CC
Telefonos	CC
Caja	CC
Room Service	CC
Autorizacion	AMEXCO 371345161321005
Lavandería	CC
Generales	
Depositos	
Spa	

En esta imagen se muestra con tarjeta fue garantizada la reservación.

Rack de Recepción | Minutero | Tarjetas de Registro Personalizada | Registro de Huéspedes

Clave de Reservación: F- 102724- 1

Estancia y Personas
Fecha de llegada: 20121124 | Fecha de salida: 20121130 | Noches: 6 | Adultos: 1 | Niños: 0
Tarifa Promedio: 139.20

Habitaciones
Tipo de habitación: SK | Numero de Habitación: 105 | Numero de folio: 95337 | Cantidad folios: 1
Tarifa Estancia: 835.20

5-Datos del huésped | 6-Agencias y Tarifas

Nombre: DAWSON, DOUGLAS | Tipo de huésped: NOR
Dirección: MEX, MX | CheckOut Express: SI
Compañía: FORD | Grupo:
E-mail Personal: ddawson@foriauto.com | Pasaporte o documento:
Programa: NINGUNO | No. FR: | Tarjeta Aerolínea:
Facturación: | Clave de Central: 526225767

Mensajes | Forma de Pago | Huéspedes comparten | Comentarios | Solicitudes | Suplementos | Reguccionos | Pensiones | Origen reservación | 1- Inf. adicional | 2- Beneficios | 3- Tarjeta Magnetica

Forma de Pago: AMERICAN EXPRESS | Reservación garantizada: Garantizadas
Tarjetahabiente: DAWSON, DOUGLAS | Fecha límite de garantía:
Número de tarjeta: 37829722471123 | Límite de crédito: 14,000.00
Fecha de vencimiento: 2014 | 02

En esta otra nos indica la hora en la que se hizo el check-in y quién lo hizo

insist FIESTA INN CUAUTITLAN

Rack de Recepción | Minutero | Tarjetas de Registro Personalizada | Registro de Huéspedes

Clave de Reservación: F- 102724- 1

Estancia y Personas
Fecha de llegada: 20121124 | Fecha de salida: 20121130 | Noches: 6 | Adultos: 1 | Niños: 0
Tarifa Promedio: 139.20

Habitaciones
Tipo de habitación: SK | Numero de Habitación: 105 | Numero de folio: 95337 | Cantidad folios: 1
Tarifa Estancia: 835.20

5-Datos del huésped | 6-Agencias y Tarifas

Nombre: DAWSON, DOUGLAS | Tipo de huésped: NOR
Dirección: MEX, MX | CheckOut Express: SI
Compañía: FORD | Grupo:
E-mail Personal: ddawson@foriauto.com | Pasaporte o documento:
Programa: NINGUNO | No. FR: | Tarjeta Aerolínea:
Facturación: | Clave de Central: 526225767

Mensajes | Forma de Pago | Huéspedes comparten | Comentarios | Solicitudes | Suplementos | Reguccionos | Pensiones | Origen reservación | 1- Inf. adicional | 2- Beneficios | 3- Tarjeta Magnetica

Actualizaciones | 3-Depósitos | 4-Comisiones | Promociones y Guest history | Vuelos

Último Cambio | Reservación | Registro | Salida

Fecha: 20121124 | Fecha: 20121120 | Fecha: 20121124 | Fecha:
Hora: 154924 | Hora: 142824 | Hora: 154706 | Hora:
Usuario: NAM | Usuario: FBE | Usuario: NAM | Usuario:

Otra de las cosas a modificar es la apertura de crédito:

Rack de Recepción | Minutero | Tarjetas de Registro Personalizada | Registro de Huéspedes | Apertura de Crédito y Folios

Esc_Terminar F3-Ignorar F8-Modificar Bitácora Fact

Tipo de Folio: De Huésped Habitación: 105 Folio: 95337 0
Edificio: TODOS LOS TIPOS DE HABITACIÓN Nombre: DAWSON, DOUGLAS
Indicaciones: CC Forma de Pago: AMERICAN EXPRESS
Número tarjeta: XXXXXXXXXXXX1123 Vencimiento: 2014 02 Límite crédito: 14,000.00
Acepta rentas: SI Extras: SI Carga telefonos: SI Carga lavandería: SI Carga roomservice: SI Carga minibar: SI Carga alcoholicas: SI
Responsabilidad: Renta compartida:
Folio maestro: Cliente: 23511655 Código Grupo: Moneda: DOLARES EUA
Fecha vigencia: 20121130 Saldo huésped: SI Promoción A y B:

Información de Recepción
Total cargos: 0.00 Total abonos: 0.00 Clave recepción: I- 102724- 1 Status folio: 00 Tipo: FOLIO ACTIVO

Información Estadística
Fecha apertura: 20121124 Hora apertura: 15 47 Fecha cierre: Hora cierre:
Fecha última Modificación: 20121124 Hora última Modificación: 15 49 Usuario alta folio: NAM Usr. Cambió Crédito: NAM
Usr. Cerró Folio: Usr. Regresó Folio: Usr. Forzó Salida:

En la apertura de crédito y Folios, se abren los campos para los cuales el huésped autoriza cargar por ejemplo si deja voucher para extras, todos los campos se abren, pero si fue venta directa solo se abre el de las rentas, para que no se puedan hacer cargos demás.

Una vez que fueron modificados todos los mensajes, la papeleta de registro debe guardarse en el pit, así se le llama al lugar en donde están todas las papeletas de los huéspedes en casa.

3.6.2.3 Check-out

Tanto como el hacer check in como el hacer check out implica una responsabilidad muy grande, ya que de un buen check in depende que todo salga bien al check out.

Los estándares al seguir al momento de realizar un check-out son:

-Preguntar si todo estuvo bien en la habitación

-Preguntar si consumió la botella de litro y medio de la habitación, en caso de que se afirmativo se le debe cargar al estado de cuenta.

En el rack aparecen todas las salidas del día y se pueden diferenciar de los huéspedes en casa ya que aparecen de color verde.

Al momento de darle click en check out, nos manda directamente a la cuenta del huésped, en donde nos aparece el saldo total que lleva.

CLAVE	MOVIMIENTO	Descripción	Cheque	Propina	MONTO	OBSERVACIONES
▶ CXC	...	PART			0.00	16.50
					0.00	0.00
					0.00	0.00
					0.00	0.00
					0.00	0.00
						16.50

De esa pantalla hay una opción para mandar a imprimir el estado de cuenta del huésped, el cual aparece de la siguiente manera:

FIESTA INN CUAUTITLAN
POSADAS DE LATINOAMERICA SA de CV
Paseo de la Reforma #155 PISO 4
Lomas de Chapultepec.
Mexico DF 11000
RFC: PLA980416SD6

Cuatitlan, Edo. de Mex. a 21-Nov-12

RFC: IVF9804169Y2 F. Llegada: 20121120 F. Salida: 20121121
Huésped: SANDOVAL CLEMENTE, LUIS ANTONI
Compañía: IMPULSORA DE VACACIONES FIESTA
Dirección: PLATINO 326 VENUSTIANO CARRANZA
Ciudad: CIUDAD DE MEXICO Estado: DF MX Código Postal: 15340
Habitación: 202 Folio: 95245 0 Cve. Res: I 102734 1

FECHA:	CONCEPTOS	CARGO	ABONO
20121120	EFFECTIVO	0.00	1,044.00
20121121	TELEFONOS LD NACIONAL	34.00	0.00
20121121	AJUSTE LADA NACIONAL FR 1RA LL	0.00	7.50
20121120	RENTA DE HABITACION	1,044.00	0.00

*** DIECISEIS (PESOS 50/100 M.N.) ***

Total Cargos: 1,088.00
Total Abonos: 1,051.50
Saldo: 16.50

ESTE ES UN ESTADO DE CUENTA

Original: Hotel

Copia: Huésped

Firma del Huésped

Una vez que el estado de cuenta esta impreso se lo damos al huésped para que revise los cargos y verifique que todo este correcto, en caso de que el huésped no reconozca algún cargo, se debe hacer la aclaración y una vez comprobado que el huésped tiene la razón, se hace un ajuste en la cuenta, lo que más suele suceder es con las llamadas telefónicas, ya que muchos huéspedes llegan a comentar que no hacen las llamadas, en ese caso si la cantidad no es muy exagerada se hace el ajuste de la llamada telefónica o también llega a suceder con el cargo de la botella de agua.

Si el huésped llega a requerir de factura, hay unos campos para ingresar los datos de facturación los cuales son los siguientes:

Datos de Facturación

Limpiar_Datos Buscar Aceptar

Facturar a SARREAL SA DE CV

RFC SAR0712065L0

Dirección GASEODUCTO PEMEX 210

Colonia GRANJAS

Ciudad REYNOSA

Estado TAM ...

País MX

Código Postal 88730

E-mail Facturación

Una vez generada la factura aparece de la siguiente manera:



FIESTA INN
HOTELS BUSINESS CLASS

FIESTA INN CUAUTITLAN
Reservaciones (01-800) 504 5000 / 53 26 69 00
Contacto Hotel: (55) 58641500
Email: Hotel: gfrfcau@posadas.com

Expedido en:
AVENIDA OMAHA ESQ AUTOPISTA MEX QRO LOTE B

JARDINES DE LA HACIENDA CUAUTITLAN IZCALLI
MEXICO MEXICO 54730

POSADAS DE LATINOAMERICA, S.A. DE C.V.
P DE LA REFORMA 155 PISO 4

LOMAS DE CHAPULTEPEC I SECCION, MIGUEL HIDALGO
DISTRITO FEDERAL MEXICO 11000

RJARDINISEK

FACTURA
No. Certificado 00001000000201839924
Fecha de Emisión 2012-12-01T17:28:40
No. Certificado SAT 00001000000102553368
Folio (UUID) 0a89923d-f4db-4d17-bba2-1d79166a1d3b
Fecha de Certificación del CFDI 2012-12-01T17:28:58

Regimen: REGIMEN DE CONSOLIDACION

DATOS DE FACTURACION:

RFC: DEC970724MY2 CUAUTITLAN, ESTADO DE MEXICO
 DECOPLAS SA DE CV
 CALZADA LA VENTA NO 8
 FRACCIONAMIENTO INDUSTRIAL CUAMATLA

54730	CUAUTITLAN (IZCALLI)	ESTADO DE MEXICO	MX
-------	----------------------	------------------	----

Hubsped: PERKINS, RICHARD	Estancia: 20121125 20121201	Folio: 95396 - 0	Hab: 309	Reservación: 1 102992 1
Cajero: NAM	Formato de Factura: 00	Leyenda: FICUA107525		

PRODUCTOS Y SERVICIOS

Cantidad	Unidad de medida	Concepto	Precio Unitario	Importe
1	NO APLICA	CAPE LA FIESTA	1,389.66	1,389.66
1	NO APLICA	RENTA DE HABITACION	7,524.00	7,524.00
1	NO APLICA	LOBBY BAR	279.31	279.31

SUBTOTAL 9,192.97
 IVA 16% 1,470.87
 IMPUESTO SOBRE HOSPEDAJE 4% 300.96
TOTAL: 10,964.80

*** DIEZ MIL NOVECIENTOS SESENTA Y CUATRO (PESOS 80/100 M.N.) ***

****PAGO EN UNA SOLA EXHIBICION****

<p>Método de pago: NO IDENTIFICADO</p> <p>Num de Cta: NO IDENTIFICADO</p> <p>Tipo de Moneda: NAL Tipo de cambio: 1.00</p>	<p>Paid Out: 0.00</p> <p>Propina: 440.00</p> <p>Importe a Pagar: 11,404.80</p>
---	--

BELLO DIGITAL DEL EMISOR :

Q02iITEqcsL3Qb6tkXceG+HvyImb59KC1oJ6/d4sEd5KCjg/W48riqQUaOXgFW2aOKeMywgErVq+oaVgMPR/VUTPRxIr8azCBZKh0FQbTrejMjGJUuy9gxjB4G/RPKKcJzc7er+k5fDWSHyA0Kpyx07WchL9zamikBoBHVaNPM4=



CADENA ORIGINAL DEL COMPLEMENTO DE CERTIFICACIÓN DIGITAL DEL SAT :

[[1.0]0a89923d-f4db-4d17-bba2-1d79166a1d3b(2012-12-01T17:28:58)Q02iITEqcsL3Qb6tkXceG+HvyImb59KC1oJ6/d4sEd5KCjg/W48riqQUaOXgFW2aOKeMywgErVq+oaVgMPR/VUTPRxIr8azCBZKh0FQbTrejMjGJUuy9gxjB4G/RPKKcJzc7er+k5fDWSHyA0Kpyx07WchL9zamikBoBHVaNPM4=]00001000000102553368]]

BELLO DIGITAL DEL SAT :

Skj8BuSgUkflSVTDjpaNfm+ECK8PrwNAvmfneL80wuzastPmgGIB/AfKqKxm1OANY7XBqrezXEyr0IQYr/taHeUP2qth1Hdwwuin3QHdUxtvdf+pW9iZaD+A4ofqTXkkcZZwQzxg4L/6aQueMYTnBonyITOPAFZIZWzphu05Tc=

Si su factura presenta algún error, podrá solicitar la modificación dentro del mismo mes que se emitió este documento, contactando a Servicio a Huéspedes del Hotel. Tome nota que la nueva factura saldrá con la fecha de emisión. La fecha de consumo no cambia.

ESTE DOCUMENTO ES UNA REPRESENTACION IMPRESA DE UN CFDI
 Debo y pagaré a POSADAS DE LATINOAMERICA, S.A. DE C.V.
 I agree to pay the balance due to POSADAS DE LATINOAMERICA, S.A. DE C.V.

3.6.3 Habitaciones discrepantes

La hora del check-out en el hotel es a las 13:00 hrs, pero en ocasiones el huésped ya no pasa a recepción a dejar su llave, esto suele suceder cuando la habitación esta pre-pagada, cuando el huésped a liquidado toda su cuenta un día antes de salir del hotel, o cuando se le mando el check-out express.

Por tal motivo hay veces que no nos damos cuenta cuando el huésped ya ha dejado el hotel, la supervisora de ama de llaves empieza un recorrido a las 12 del día para revisar estatus de las habitaciones, y se dice que están discrepantes las habitaciones, cuando al reporte de ama de llaves le aparece diferente una habitación, con la que aparece en el rack de recepción. Este reporte de discrepancia es muy importante ya que por este medio nos podemos dar cuenta si aún sigue el huésped en la habitación o si ya se fue, y en el rack de recepción aparece de la siguiente manera:

Rack de Recepción

Disponible
 Sucia
 No disponible

Edificio: TODOS LOS TIPOS DE HABITACIÓN Sección: Tipo Hab.: Tipo Hsp.: Busca

Nombre del Huésped: Habitación: 518 Posicionar

En Casa Reservación CheckOut Express Factura Anticipada Fuera de Servicio

Stat	Tipo	#Hab	19-L	20-M	21-M	22-J	23-V	24-S	25-D	26-L	27-M	28-M	29-J	30-V	01-S	02-D
	SK	405														
	SK	406	PREVIDI, MARCO *NOR													
	SD	407														
	SD	408														
	SK	409														
	SK	410														
	SK	411	PINEDA LOPEZ, PABLO *VRP													
	SK	412														
	SD	414						CORD...								
	SD	415														
	SD	417														
	SK	418						PONCE ALVAREZ, ...	PONC...							
	SK	419														

En la imagen anterior nos muestra como en el rack aparece un color verde, el cuál nos indica que las habitaciones están discrepantes, posterior a esto, en el menú hay un reporte que se llama “Edo. De Hab. Discrepancia”

Edo de Hab - Discrepancia

Esc-Terminar

Tipo de Habitación: ... Status Recepción: TODOS

Status Ama de Llaves: TODOS Status de Habitación: Con discrepancia

Número de Piso:

Reporte

Grabar Imprimir Anterior Funciones Contraer Expandir

# Hab	T.Hab.	A	R	Rec.	Ama	H.Comp	Dis	Status	Fecha	Hora	Fecha Fin
106	SK	1	OCUP	VA-L	-	??	POSIBLE SKIP	12/11/18	22:24		
406	SK	1	OCUP	VA-L	-	??	POSIBLE SKIP	12/11/18	22:25		
411	SK	1	OCUP	VA-S	-	??	POSIBLE SKIP	12/11/19	00:00		
622	JK	1	OCUP	VA-L	-	??	POSIBLE SKIP	12/11/19	10:09		

En este reporte se puede observar lo que ama de llaves ingreso en el sistema al momento de hacer su recorrido, y lo que muestra el reporte es que la camarista encontro esas habitaciones vacias, y nosotros en sistema las tenemos como ocupadas, una vez que se vio este reporte se manda a Bell Boy para corroborar que efectivamente se encuentren desocupadas, y una vez que Bell Boy nos confirma que las habitaciones se encuentran desocupadas, ya se pueden sacar de sistema.

3.6.4 Transacciones a huéspedes

Para realizar una transacción a huésped es muy sencillo en el menú del programa INSIST, hay una opción para hacer las transacciones, estas pueden ser por cargos como llamadas, taxi, agua, renta de sala de negocios, o ajustes, como ajuste de llamadas, aplicar algún descuento:

Primero como se muestra en la imagen se debe ingresar el número de habitación, y en automatico aparece el nombre del huésped y el número de folio en el que va a ser cargada dicha transacción, posteriormente se debe de ingresar el código que en este caso se muestra que se caragará un taxi, después se ingresa el número de miscelaneo ya que se debe llenar una hojita especificando los cargos y de que son, esto sirve como un soporte al moviento que se esta haciendo, se ingresan los comentarios en este caso del taxi en comentarios se debe indicar el destino del huésped y finalmente se ingresa el monto a cargar.

Una vez que la transacción se ha cargado a la habitación esta se ve reflejada en el estado de cuenta de los huéspedes, el cual se tiene que imprimir y anexar a la carpeta de movimientos junto con su soporte (misceláneo).



Numero habitación Folio

¿Por Fecha? Fecha Inicio Fecha Final

Cargos Abonos Saldo

Fecha	Trans	Código	Cheque	Importe	Observaciones	Usr	Hora
SALDO ANTERIOR:				0.00			
20121124	45 TAXI	0		499.00	HOTEL - APTO	SMB	1052
CARGOS DEL DIA				499.00			
ABONOS DEL DIA				0.00			
SALDO DEL DIA :				499.00			
TOTAL CARGOS:				9,885.01			
TOTAL ABONOS:				0.00			
SALDO ACTUAL:				9,885.01			

3.6.5 Cambio de habitaciones

Cuándo un huésped está inconforme con alguna de las habitaciones que se le ha otorgado tenemos el poder de cambiarlo de habitación, por ejemplo si el huésped no quiere habitación de fumar pero en ese momento solo nos queda de ese tipo de habitación, se le ofrece el cambio al siguiente día, otro motivo por cambio de habitación es cuando el aire acondicionado o la calefacción no funciona, o cuando el huésped simplemente no se siente conforme con la habitación asignada.

Para hacer un cambio de habitación primero se debe mandar a Bell Boy, con el huésped para que lo ayude con su equipaje para moverlo a otra habitación y para entregarle una nueva llave.

Una vez que el cambio queda confirmado por Bell Boy se debe mover la habitación en el sistema de la siguiente manera:

Rack de Recepción

Disponible
 Sucia
 No disponible

Edificio: TODOS LOS TIPOS DE HABITACIÓN Sección: Tipo Hab.: Tipo Hsp.:

Nombre del Huésped: Habitación: 518

En Casa Reservación CheckOut Express Factura Anticipada Fuera de Servicio

Stat	Tipo	#.Hab	19-L	20-M	21-M	22-J	23-V	24-S	25-D	26-L	27-M	28-M	29-J	30-V	01-S	02-D
SK	422				PAGIDRO, MARCELO *NOR											
SD	424							YU RU...								
SK	512							SALINAS VASQUE...								
SK	518		MUELLER, COLIN *NOR													
SK	519		PIZZOL, WILSON ANTONIO *NOR													
SK	523															
SK	603		SUTO, PAUL *NOR													
SK	605		BENOTTO, MASSIMO *NOR													
JK	610		CARRE, PATRICK *NOR													

Designar
 Check-In
 Check-Out
 Estado de Cuenta
 Modificar
 Transacciones
 Crea Folio
 Modificar Folio

Mover a ...
 Cancelar Mover a ...
 Preferencias
 Impresion tarjeta de registro

Se debe posicionar en la habitación y dando click derecho aparece una opción que dice mover a..., se selecciona y se debe arrastrar la habitación de lado derecho como lo muestra la siguiente imagen:

Rack de Recepción

Disponible
 Sucia
 No disponible

Edificio: TODOS LOS TIPOS DE HABITACIÓN Sección: Tipo Hab.: Tipo Hsp.:

Nombre del Huésped: Habitación: 518

En Casa Reservación CheckOut Express Factura Anticipada Fuera de Servicio

Stat	Tipo	#.Hab	19-L	20-M	21-M	22-J	23-V	24-S	25-D	26-L	27-M	28-M	29-J	30-V	01-S	02-D	03-▲
SK	422				PAGIDRO, MARCELO *NOR												
SD	424							YU RU...									
SK	512							SALINAS VASQUE...									
SK	518																MUELLER, COLIN *NOR

Una vez que la habitación se encuentra posicionada del lado derecho se busca la habitación a la cual se movio y se debe arrastrar para colocarla en la nueva habitación en la cual se encuentra ahora el huésped, y antes de guardar los cambios el sistema pide que se ingrese un motivo por el cual se hizo el cambio de quedando de la siguiente manera:

The screenshot shows a software interface for a hotel's reception desk. At the top, there is a logo for 'FIESTA INN INNS&T'. Below the logo, there are several control elements: a 'Rack de Recepción' tab, a 'Disponible' checkbox (checked), a 'Sucia' checkbox (checked), and a 'No disponible' checkbox (checked). There are also dropdown menus for 'Edificio' (set to 'TODOS LOS TIPOS DE HABITACIÓN'), 'Sección', 'Tipo Hab.', and 'Tipo Hsp.'. A 'Nombre del Huésped' field is empty, and the 'Habitación' field is set to '518'. A 'Posicionar' button is visible. Below these controls is a row of status indicators: 'En Casa' (blue), 'Reservación' (blue), 'CheckOut Express' (yellow/green), 'Factura Anticipada' (green), and 'Fuera de Servicio' (red).

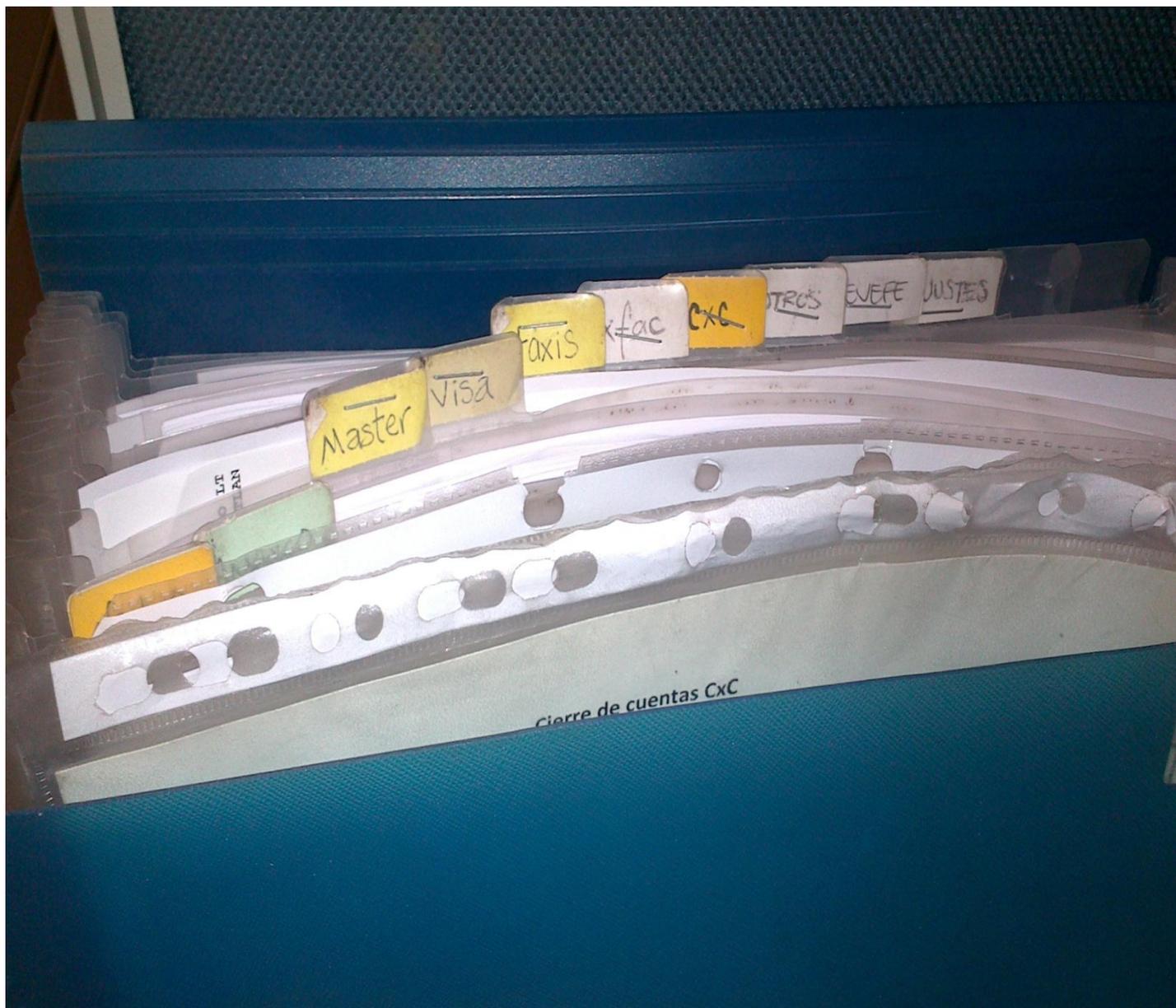
The main part of the interface is a grid showing room status over time. The columns represent dates from 19-L to 01-S. The rows represent room numbers and their status. A dialog box titled 'Motivo de cambio' is open over the grid, with a text input field containing 'HAB DE FUMAR'. The dialog box has a close button (X) in the top right corner.

Stat	Tipo	#.Hab	19-L	20-M	21-M	22-J	23-V	24-S	25-D	26-L	27-M	28-M	29-J	30-V	01-S
●	SD	204													
●	SK	205													
●	SK	206													
●	SD	207													
●	SD	208													
●	SK	209													
●	SK	210													

Los cambios de habitaciones se deben de reportar a la encargada de ama de llaves, para que la camarista que se encuentra en ese piso no haga la limpieza de la habitación doble vez.

3.6.6 Cierre de Turno

Cundo el turno ha finalizado, se debe hacer una revisión de transacciones que se tuvieron durante el transcurso del turno, estos movimientos se encuentran dentro de una carpeta:



Primero los movimientos deben de acomodarse por número de habitación, después por el tipo de transacción:

- Efectivo
- American Express
- Master
- Visa
- Taxis
- Ajustes

Ya que se encuentran acomodados se deben revisar contra sistema, que estén correctas las cantidades, esto es de gran importancia que se realice ya que sirve para identificar si hubo algún error al pasar una venta y así poder corregirlo en su momento.

Con las terminales por las cuales se pasan las ventas, se debe hacer el cuadro de lotes, esto quiere decir que se debe imprimir un reporte de las terminales el cual muestra a detalle todas las ventas que se pasaron y que fueron registradas en sistema, las cuáles también deben ser verificadas al momento de revisar las transacciones, esto para evitar alguna equivocación.

3.7 Expectativas Profesionales

Mi primer objetivo es obtener mi título de la Licenciatura en Turismo, para poder conseguir un mejor empleo y superarme como profesionalista para así poder alcanzar un puesto importante.

Deseo seguir preparándome más, me gustaría aprender otros idiomas como francés e italiano, el dominar el idioma inglés te abre la puerta en cualquier ámbito laboral y el dominar otros idiomas es mucho mejor, estando en el puesto de recepcionista me he dado cuenta que el dominar varios idiomas no solo es necesario en este departamento, por ejemplo en el área de ventas es importante cuando menos el dominio del idioma inglés, el manejar otros idiomas también da la posibilidad de obtener un mejor puesto y sueldo.

Uno de mis planes por el momento es continuar trabajando en el Hotel Fiesta INN por un periodo entre 1 año o año y medio.

El desempeñar mi puesto de recepcionista es algo que me gusta mucho, pero realmente no me veo en un futuro trabajando en él, ahora que tuve la oportunidad de estar en este departamento y aprender muchas cosas nuevas que para mí han sido un gran reto, ya que entre sin saber nada y se me dificultaba demasiado entenderle al sistema y todos los procesos que se realizan en esta área, pero me siento muy satisfecha por los conocimientos adquiridos, me gustaría aprender los procedimientos de la auditoría nocturna, lo único que me hace falta es cumplir un poco más de tiempo en mi puesto.

Una de las facilidades que te permiten en el hotel, es que después de haber cumplido 6 meses trabajando te dejan hacer prácticas en alguno de los departamentos que te interese, y tengo planeado realizar prácticas nuevamente en el departamento de Recursos Humanos, lo que busco es que me capaciten, para estar apta para el puesto, ya que aunque la mayoría de mis prácticas las hice en este departamento, aún no cuento con los suficientes conocimientos en esta área.

Nosotros tenemos un portal de grupo posadas, en cual cuál se publican las vacantes que llegan a haber en todos los hoteles de la cadena, existe la oportunidad de enviar el curriculum y postularse para el puesto que están ofreciendo, y por lo tanto me gustaría esperarme un tiempo para ver si surge la vacante en el departamento de recursos humanos y de ser posible continuar en grupo posadas, y en caso contrario de no poder continuar en grupo posadas, buscaría otras opciones, pero también estarían dirigidas al departamento de recursos humanos y en el ámbito hotelero.

Algo que me gustaría mucho es desarrollarme profesionalmente en una empresa de prestigio, contribuyendo con todos mis conocimientos adquiridos, además de tener el propósito o la meta de alcanzar un nivel mayor en cuanto a puestos.

CONCLUSIONES

Uno de los motivos principales que tuve para realizar este trabajo es que es una de las modalidades de titulación como licenciada en turismo, y otro de los motivos es que este trabajo pueda servir y ser de gran ayuda posteriormente a las futuras generaciones.

Cuando entré a realizar mi servicio social en Fiesta Inn Cuautitlán, jamás pensé quedarme a trabajar, fue algo inesperado, pero a la vez algo que me hace sentir muy feliz, ya que me gusta mi trabajo aunque a veces es muy pesado y un poco demandante, me gusta la gente con la que trabajo, a pesar de que cuando entre, se portaron un poco egoístas en cuanto a los conocimientos que tenían, pero ese comportamiento me ayudo a valerme por sí sola, y no depender de nadie, además de que me hizo darme cuenta de que proponiéndote las cosas las puedes lograr, ya que cuando entre a trabajar no tenía conocimiento alguno de lo que se hacía en el departamento de Recepción, se me hizo muy complicado entender el sistema que manejaban, y a pesar de que no obtuve ayuda o alguien que me estuviera enseñando, ahora me siento capaz y me siento apta para buscar otro puesto mejor, ya que durante este año tres meses laborados en el hotel, he adquirido demasiados conocimientos, los cuáles sé que me serán de mucha ayuda.

Una de mis aportaciones fue el proponer que por lo menos una vez al mes hiciéramos una junta entre nuestro departamento, para ver el tema relacionado a la solución de problemas, ya que como lo había mencionado el hotel manda encuestas a los huéspedes acerca de su estancia, y habíamos estado saliendo mal en este punto que abarca la solución de problemas, y lo que propuse fue que en una hoja pusiéramos todos los problemas que se han tenido con los huéspedes, ¿De qué manera se les ha dado solución?, y el resultado obtenido, ya que muchas veces las decisiones que se han tomado son de cierta manera erróneas o tal vez no son las más adecuadas, esto nos ha resultado muy útil ya que nos hemos dado cuenta de que muchas veces no le damos el seguimiento adecuado al momento de resolver los problemas, también nos ha ayudado a buscar diferentes alternativas de solución para que el hotel no salga perdiendo y lo más importante buscar que el huésped quede satisfecho y mejorar las calificaciones en las encuestas.

Otro problema que últimamente hemos tenido en el hotel, es que se llega a sobrevender, de cierta manera este es un problema que no podemos evitar ni controlar, debido a que si hay reservas las cuales llenan el hotel, pero de esas reservas no pasan todas la garantías que se tienen, no se puede cerrar la central ni los medios con las cuales se hacen las reservaciones, ya que no se está garantizando el cierre al 100% del hotel, y eso nos causa un problema porque siguen cayendo reservas al sistema, y es cuando ya no contamos con

habitaciones para esas personas, lo que se hace es caminar a los huéspedes a otro hotel, y es algo con lo que tenemos que lidiar a principios de semana que es cuando existe una alta ocupación, y nos causa muchos problemas con los huéspedes por que se llegan a molestar demasiado, ya que al momento de llegar al hotel se les informa que no cuentan con su reservación que habían hecho.

En cuanto a esto se me ocurrió, que una vez que se han seleccionado los huéspedes a los que se van a caminar a otro hotel, es tratar de comunicarnos con ellos ya sea por teléfono o por el correo que dejan registrados en su reserva, para informarles la situación, pero antes de enviar el correo ponernos de acuerdo que motivos son los que se les van a informar a cada uno de los huéspedes el porqué no contamos con su reserva. Una vez que ya tenemos seleccionado el motivo se debe enviar el correo ofreciéndole una disculpa, y proponerle hacerle la reserva en otro hotel.

Esto se ha puesto en práctica, y nos ha facilitado las cosas tanto para el huésped como para nosotros, porque ya no hacemos más grande su molestia, al momento de que el huésped llega al hotel, al contrario algunas personas nos han agradecido por haberlos informado a tiempo y por ofrecerles el realizar la reserva en otro hotel.

Y para que eso no vuelva a pasar con la misma persona nuevamente, porque ya nos había sucedido el caminar a la misma persona, se me ocurrió hacer un formato el cual incluye, el nombre del huésped, fecha en la que hizo su reserva, compañía, dirección electrónico y colocar el motivo que se le dio, quedando de la siguiente manera:

Nombre	Fecha	Compañía	Correo	Motivo
Antonio Coronado	01/03/13	Panalpina	antonio.coronado@panalpina.com	Fuga en habitación

Y así tener un file de los huéspedes caminados y no volver a fallarles, para no generar en ellos una imagen negativa que posteriormente afecte al hotel.

Algo que me alegra, es el haber logrado un compañerismo, ya que cuándo entre no me gustaba el trato que tenían hacía mí, porque eran muy egoístas, solo les importaba que lo que ellos hicieran estuviera bien y ya con eso les bastaba, y lo que me prometí fue no seguir haciendo lo que los demás, y que cuándo llegase a entrar una persona nueva, lo apoyaría con sus dudas y le enseñaría lo que había aprendido, situación que así fue.

Ahora puedo decir que el ambiente de trabajo es mejor, me siento muy bien con mis compañeros, y lo mejor me gusta lo que hago, me gusta estar en contacto con los huéspedes y el ser servicial no es algo que me desagrada.

En verdad espero que este material pueda resultar útil para generaciones venideras, ya que están plasmadas algunas de las actividades realizadas en el departamento de recepción, y al menos si llegan a leer mi trabajo, puedan darse una idea de las actividades que se realizan, y tengan una noción si es en realidad en donde quisieran estar trabajando.

Bibliografía

Baez, S. (1999). *Hotelería*. México: Cecsa.

Blanco, M. R. (1992). *Teoría general del Turismo*. 2a Edición: Diana.

Blanco, M. R. (1992). *Teoría General del Turismo*. Diana.

Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw Hill.

Foster, D. L. (1994). *Introducción a la Industria de la Hospitalidad*. Mc Graw Hill.

González, D. (1962). *El concepto de Empresa y sus Objetivos*. México.

Gracia, E., & Calero, F. (s.f.). *Gestión y Dirección de Empresas Turísticas*. Mc Graw Hill.

Mogel, E. A. (2005). *Metodología de la investigación*. Mexico.

Molina, S. (s.f.). *Conceptualización del Turismo*. Limusa.

Nechar, M. C., & Panosso Netto, A. (2010). *Epistemología del Turismo Estudios Críticos*. Trillas.

Nueva Enciclopedia Práctica de Turismo, Hoteles y Restaurante. (vol 3). Oceano.

Pug, A. (2006). *Los Nuevos Negocios Turísticos*. Valleta Ediciones.

Río, L. B. (1999). *Hotelería*. SEP.

Valencia, J. R. (1997). *Administración Moderna de Personal*. Mexico: Ecafsa.

Referencias Electrónicas

Acuña, S. (s.f.). *Historia de la Hotelería*. Obtenido de

<http://www.slideshare.net/Soniaacuna/historia-de-la-hotelera>

Administración Hotelera. (Lunes 18 de Mayo de 2009). Obtenido de Ama de LLaves:

<http://osmanyarce.blogspot.mx/2009/05/ama-de-llaves.html>

EL proceso de Reclutamiento y Selección del personal. (17 de 11 de 2011). Obtenido de

<http://www.crecenegocios.com/el-proceso-de-reclutamiento-y-selecciond-e-personal/>

OMT. (s.f.). *Entender el Turismo: Glosario Básico*. Obtenido de

<http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

Osorio, E. (2005). *La Recreación y sus Aportes al Desarrollo Humano*. Obtenido de

<http://www.redcreacion.org/documentos/cmeta1/EOsorio.html>

SECTUR. (2012). *UN TURISMO PARA TODOS*. Obtenido de ANTECEDENTES:

http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect_Antecedentes2

Sintesis Metodologica del Programa de Monitoreo de la Ocupación en Servicios Turísticos de Hospdaje. (Enero de 2008). Obtenido de

http://datatur.sectur.gob.mx/work/docs/15_sintesis_meto/met012002.pdf