**ESCUELA COMERCIAL CAMARA DE COMERCIO**

*CHIAPAS #81*

|  |  |
| --- | --- |
| **MATERIA: Hospedaje****Grupo: 42 A****Alumno(a)** | **TEMA: Guía SEMESTRAL****PROFESORA: Esmeralda Palapa Sánchez** |



**GUÍA SEMESTRAL**



**OBJETIVO:** El alumno aplicará sus conocimientos vistos en clase a través de un examen

**INSTRUCCIONES:** Contesta correctamente. Se entregará dos veces la guía, una a tinta azul que será en el cuaderno y otra a tinta verde que será en hojas blancas

1.-Menciona algunas Funciones del departamento del Concierge

* Dar informes de instalaciones y servicios que ofrece el hotel (horarios, ubicación, etc.)
* Proporcionar información turística auxiliándose de: Libros, guías turísticas, directorio de hoteles, planos de la ciudad, mapa de carreteras, horario de salidas y llegadas de aviones, autobuses y ferrocarriles. Folletos y revistas turísticas

2.-Funciones del Bell boys

* Acompaña al huésped a su habitación y entrega el equipaje correspondiente
* Explica al huésped las facilidades y funcionamiento del equipo de la habitación.
* Recibe y entrega al huésped correspondencia, paquetes, recados o faxes.

3.-Funciones del Portero

* Saludar a los huéspedes a su llegada y salida.
* Ayudar a los huéspedes con el equipaje.
* Ayudar a las personas a descender

4.-Me veo obligado a cancelar mi reserva. ¿Tengo derecho a que me reintegren parte del importe?

En función de los días de antelación con la que se produzca la cancelación, el hotel podrá quedarse con una parte proporcional de la señal o incluso con toda. Algunos hoteles o web de reservas pueden reembolsarnos el total del precio de la habitación si ya la habíamos pagado. De acuerdo a las condiciones que marque la póliza

5.- ¿Qué harías con las personas que no tienen reservación y no se les puede asignar una habitación ya que el hotel se encuentra lleno?

Se les podrá recomendar otro hotel si lo solicitan y proporcionarles el directorio telefónico y un teléfono para que puedan llamar a otros hoteles.

6.- Explica la clasificación de las tirillas de reservación

* Rojas: provisionales
* Amarillas: confirmadas
* Verdes: garantizadas

7.- ¿Qué solución darías si la persona hizo reservación y envió depósito y no se encuentran habitaciones disponibles?

Desde antes de su llegada se le buscará habitación en otro hotel de igual o mejor categoría que el propio; se le pagará la transportación al hotel alternativo y la primera noche de hospedaje; al día siguiente se le recogerá para traerlo al hotel y el gerente de ventas o de la división de habitaciones le ofrecerá disculpas. Asimismo, se le puede mandar fruta y flores a su habitación (en algunos hoteles se le paga al huésped una llamada de 5 minutos para que notifique a su familia que estará en otro hotel,).

8.- ¿Qué decisión tomarías si una persona te indica que tiene reservación pero no se tiene antecedentes al respecto?

Se le ayuda a conseguir habitación en otro hotel y se le pregunta lo siguiente:

 ¿Dónde hizo su reservación?

 ¿Cuándo?

 ¿Envió depósito?

¿Quién confirmó?

 ¿Tiene confirmación por escrito?

Se debe tener cuidado con las personas que dicen tener reservación pero nunca la hicieron. Se recomienda llevar un conteo y registro de las personas rechazadas, pues esta información es importante para el hotel

9.- Función del Paje

Atiende solicitudes de huéspedes para realizar compras, en farmacias, papelerías, etc

10.- Tipos de cortesía de bienvenida

* Bebida de bienvenida a su llegada.
* Caja de seguridad en habitación.
* Carta de bienvenida al hotel.
* Canasta de frutas el día de su llegada.
* Internet inalámbrico en áreas públicas.
* Cortesía nocturna.
* Registro express de entrada y salida.

11.- Menciona los estados de situación de las habitaciones

* Ocupada. La habitación está ocupada por huéspedes.

 • Bloqueada. La habitación no puede ser asignada a un huésped, por lo general las habitaciones se bloquean por trabajos de mantenimiento.

 • Salida. La habitación ha sido desocupada, pero la limpieza aún no se ha efectuado.

• Disponible. La habitación esta lista para ser ocupada por otro huésped.

• Reservada. Si en el día en curso se ha asignado la habitación antes de la llegada del huésped, entonces figurara como reservada.

12.-Algunas de las funciones del departamento de telefonistas son:

•Establecer los enlaces y comunicaciones telefónicas entre interlocutores internos y externos a la empresa, mediante la adecuada utilización de los equipos existentes y la aplicación de las técnicas oportunas a fin de garantizar el buen funcionamiento de la comunicación telefónica.

•Efectuar el control del funcionamiento y actividad del servicio, mediante el seguimiento de sus incidencias y el registro de las conexiones realizadas, a fin de contribuir al control y optimización de la actividad.

13.-Menciona los tipos de mantenimiento

Mantenimiento preventivo, correctivo, contratado

14.-Ventajas del mantenimiento correctivo

-Confiablidad, los equipos operan en mejores condiciones de seguridad, ya que se conoce su estado, y sus condiciones de funcionamiento.

-Mayor duración de los equipos e instalaciones.

-Uniformidad en la carga de trabajo para el personal del mantenimiento debido a una programación de actividades.

-Menor costo de reparaciones.

15.- ¿Cuál es el objetivo del reporte de camareras?

Conocer el estado físico de ocupación de las habitaciones

16.-Objetivo del departamento de ropería

Ejercer el control de distribución de ropa de suministros de huéspedes. Entregar y recibir uniformes y mantelería de los respectivos usuarios y mantener el buen estado y bajo control de inventario de mantelería y uniformes, ofrecer a los clientes facilidades para el tratamiento de la ropa

17.-Funciones principales del departamento de ropería

Control e inventario de toda la ropa del hotel, Lavado, planchado y reparación de dicha ropa, servicio de lavandería para clientes.

18.-Los mozos se dividen en cuatro áreas básicas que son:

* Mozos de áreas externas
* Mozos de áreas internas
* Mozos del departamento de ropería
* Mozo de piso

19.- Acciones que se llevan a cabo en el mantenimiento preventivo

Inspección, servicio, corrección y reparación.

20.- En listan las labores más importantes que realiza el departamento de personal

Proceso de selección de personal, requisición de personal, reclutamiento, entrevista preliminar, solicitud de empleo, pruebas de selección, exámenes psicológicos contratación inducción

21.- Los tipos de contratos más comunes en hoteles son:

* Por tiempo indeterminado (con periodo de prueba)
* Por tiempo determinado (con periodo de prueba)
* Por obra determinada (a precio fijo o precio alzado)
* Prestación de servicios profesionales

Dependiendo del tipo de trabajador y del tiempo que se le requiera, será el tipo de contrato que se le elabore.

23.- Principales cadenas hoteleras en México

Sheraton, Hilton, Four Points, St. Regis, Camino Real, Four Seasons

24.- Menciona la clasificación de las tirillas de reservación

Rojas, amarillas y verdes

25.- ¿De qué se responsabiliza la jefa de ropería?

De que nunca falten los blancos en ningún departamento del Hotel cuando se necesiten y de llevar el control sobre los blancos que se echen a perder

**Subraya la respuesta correcta:**

1.-Problemas a la salida del huésped

a).- El huésped es muy exigente y pone atención a cualquier detalle de la habitación localización, vista, tamaño

b).- El huésped sale a las 5:30 p.m. y no tenía autorización para salir tarde.

2.-Actividad turística es aquella que:

a).- Comprende el desplazamiento del lugar habitual de residencia, la pernoctación por un período superior a 24 horas y menor a un año para el goce y disfrute de un destino turístico.

b).- Presta al público un servicio para hospedarse en forma temporal, que funciona en una edificación construida acondicionada para tal fin, ocupando la totalidad del inmueble o parte del mismo

3.- Cortesía Nocturna nivel básico

a).- Sacar la basura de la habitación, Limpiar los ceniceros, Sacar la loza y la cristalería sucia

b).- Cerrar cortinas, Encender la luz de la lámpara cercana a la cama, Quitar la colcha y abrir la cama

4.- Mostrador o front office

a).- Supervisa la primera pre asignación de la habitación a una reserva

b).- Supervisa la disponibilidad de las habitaciones pre asignadas, cambiándolas en caso necesario, pues sabe la situación exacta y real de cada habitación en todo momento

5.- Relación de la ama de llaves con la Gerencia de administración

a).- A través de este departamento Ama de Llaves elabora las órdenes de compras de suministros y de habitaciones, así como el resultado de los inventarios de suministros elaborado

b).- Mantiene comunicación relacionada con las faltas del personal

6.- EL mantenimiento preventivo se encarga de:

a).- Revisar el equipo con el fin de evitar las reparaciones urgentes, las cuales ocasionan pérdidas a la empresa y molestias al cliente.

b).- Supervisar que los contratistas realicen los trabajos de acuerdo con lo estipulado en los contratos

7.-Check list

a).- Son Listas para el control u hojas de verificación, son formatos creados para realizar actividades repetitivas

b).- Se debe hacer antes de limpiar la habitación

8.-Jefa de ropería

a).- Se responsabiliza de la ropa que los clientes envían a la lavandería, sea esta última propiedad o no del Hotel.

b).- Se responsabiliza de que nunca falten los blancos en ningún departamento del Hotel cuando se necesiten y de llevar el control sobre los blancos que se echen a perder

9.- Jefe de áreas públicas

a).- Se responsabiliza de la limpieza y presentación adecuada de las zonas y lugares comunes o de paso para los clientes y visitantes del Hotel.

b).- Se encargan de distribuir y controlar el trabajo de los mozos durante su tiempo respectivo.

10.- Examen psicológico: Test de Rayen

a).- Es un tipo de prueba mental que utiliza el método de completamiento, el cual consiste en colocar al examinado en presencia de un dibujo mutilado, cuya parte omitida debe señalar.

b).- contiene diez láminas que presentan manchas de tinta (unas negras y otras policromadas. Se le solicita que diga lo que pueden ser o representa para él cada una de ellas.

11.- Contraloría

a).-Se realizan actividades de sección de nómina, acreedores, deudores, inventarios, etc.

b).- Es el que realiza por lo común las actividades contables relativas a impuestos, presupuestos, auditoria interna, procesamiento de datos y estadísticas, contabilidad financiera y de costos, etc.

12.- Actividades para propiciar ventas

a).- Visitar personalmente en forma sistemática a los clientes potenciales y personal clave de las empresas, a fin de promover la venta de alojamiento, alimentos y bebidas del hotel.

b).- Presentar su reporte de gastos y el de sus vendedores, adjuntando las notas correspondientes al gerente administrativo, para su autorización, a más tardar 15 días posteriores a la administración del viaje o promoción local.

13.- Mantenimiento contratado

a).-Revisar el equipo con el fin de evitar las reparaciones urgentes, las cuales ocasionan pérdidas a la empresa y molestias al cliente.

b).- Se utiliza cuando el hotel no cuenta con el equipo ni con el personal necesario para realizar un tipo específico de mantenimiento

14.- Seguros de responsabilidad civil

a).- Seguro de efectivo y valores, Seguro de rotura de maquinaria, etc.

b).- Cobertura básica, coberturas adicionales

15.- Coberturas adicionales

a).- Guardarropa, lavado y planchado, equipaje y efectos de los huéspedes, recepción de dinero y valores

b).- mobiliarios, instalaciones higiénicas, eléctricas, seguridad, inmuebles

16.- Motel de carretera

a).-Departamento con garaje y entrada independiente para estancia de corta duración

b).- Establecimientos para viajeros en donde se proporciona el servicio de alimentación y alojamiento

17.- Albergues económicos

a).-Renta de cuartos para una horas

b).- Varios días o semanas económicos, alquilan camas en un dormitorio y comparten baño, y sala.

18.- Bungalows

a).-Son unidades semejantes a los departamentos ya que se rentan a mueblados y con cocineta, solo que tienen independencia entre sí, generalmente se localizan en carreteras o playas

b).- Es un hogar móvil, provisto de espacios para dormir, estufa, refrigerador

19.- Formas de pago en un hotel

a).-Efectivo, tarjetas de crédito, cheque, cupón, carta de garantía

b).- Corporativa, comisionable, comercial, especial, grupal.

20.- Significado de No show en un hotel

a).- Reservación con depósito cuyo huésped no se presento

b).- Pasar la noche o quedarse una noche

21.- Significado de Walk in en un hotel

a).- Huésped que tiene reservación previa

b).- Huésped que llega al hotel sin reservación previa

22.- Significado de Stay over en un hotel

a).- Habitación ocupada

b).- Habitación que fue ocupada pero aparece vacante

23.-El departamento de recepción presenta dos áreas que son:

a).-Front office, black office

b).- Caja y mostrador

24.- Áreas de Front office

a).-Registro de entrada y cambio de habitación

b).- La caja, mostrador o registro de huésped

25.- Áreas de Black office

a).-Caja de seguridad, solución de problemas y quejas

b).- Reservaciones, mano corriente

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Salida del huésped | 8 | Una, dos, tres, cuatro, cinco estrellas |
| 2 | Hospedaje por clientela | 6 | El arte de hacer posible lo imposible”. La palabra es francesa y describe un profesional que ayuda a los huéspedes a realizar las más diversas tareas. |
| 3 | Pensión | 9 | brincaban en atención al sonido del timbre y transportaban el equipaje de los huéspedes a las habitaciones |
| 4 | Problemas en cambio de habitación  | 7 | Le reportan botones, porteros, pajes y valet parking. |
| 5 | Huéspedes VIP | 10 |  Huéspedes frecuentes al acumular puntos, por sus estancias al hotel, esto se hace a través de un correo electrónico del hotel |
| 6 | Concierge | 1 | Al pagar el huésped, el cajero pedirá la llave y éste le entregará la salida de caja. |
| 7 | Chief Concierge | 3 | Por requerimiento del huésped se ofrece servicio de alimentación bajo el régimen completo o medio |
| 8 | Hospedaje por categoría | 11 | Registro de huéspedes, Consulta de reservaciones y de ocupación, Listado de llegadas y salidas |
| 9 | Bell boys | 2 | Comerciales, vacacionales, casinos |
| 10 | Premiaciones  | 24 | El jefe de departamento de seguridad debe elaborar este programa cada año con la ayuda de los demás jefes departamentales del hotel |
| 11 | Recepción | 4 | El huésped no se encuentra y urge realizar el cambio ya que esa habitación o suite está reservada para ese día. |
| 12 | Mantenimiento del hotel | 5 | este tipo de huéspedes lo son aún más pues son personas que por su influencia en el medio donde se desarrollan pueden ayudar a nuestro hotel a incrementar sus ventas |
| 13 | Caja de Recepción | 15 | Racks y tirillas, Hoja diaria de control, Libreta de control |
| 14 | Auditoría nocturna | 18 | Su función es visualizar el estado de cada habitación en cualquier momento del día, tanto de estado de limpieza como de estado de ocupación. |
| 15 | Sistema manual de control de habitaciones | 12 | sistema de control que se utiliza para detectar y corregir los defectos que surgen en los hoteles, como defectos de diseño, defectos, este mantenimiento puede ser correctivo o preventivo |
| 16 | El registro anticipado de clientes | 19 | son los encargados de recibir y realizar las llamadas externas e internas del hotel, realizar las conexiones pertinentes, recibir mensajes y faxes y enviarlos a quién corresponde |
| 17 | Tirilla de reservaciones | 13 | Control de cuentas, Registro de movimientos (cargos y abonos)., Facturación (checkout). |
| 18 | Consulta; Rack-Recepción | 14 | Cortes de caja por turno y global, Detalle de movimientos |
| 19 | Telefonistas | 23 | Supervisar que los empleados cumplan con el reglamento interior, Acompañar a los empleados cuando se abra el almacén. |
| 20 | Departamento de ropería | 17 | contiene los datos fundamentales de la reservación, se utiliza como complemento y se destina a un ordenador de reservaciones |
| 21 | Mantenimiento contratado | 25 | Es una central telefónica a donde entran y salen las líneas telefónicas |
| 22 | Supervisora de teléfonos | 20 | Es el departamento donde se suministran y controlan todos los blancos y uniformes que se necesiten en cualquier departamento |
| 23 | Funciones del agente de seguridad | 16 | Es una práctica habitual realizada por los hoteles para agilizar el check-in de grupos y evitar un colapso de personas en el mostrador de recepción |
| 24 | Programa de seguridad | 22 | Elabora el reporte de daños en extensiones y conmutador a la compañía telefónica, Revisa y archiva el reporte diario de largas distancia. |
| 25 | Conmutador | 21 | El hotel no cuenta con el equipo ni con el personal necesario para realizar un tipo específico de mantenimiento, y se debe contratar a alguna empresa o persona física para que lo realice. |
| 26 | Áreas de Black office | 29 | La caja, mostrador o registro de huésped |
| 27 | No show en un hotel | 28 | Huésped que llega al hotel sin reservación previa |
| 28 | Walk in en un hotel | 30 | Front office, black office |
| 29 | Áreas de Front office | 27 | Reservación con depósito cuyo huésped no se presento |
| 30 | El departamento de recepción presenta dos áreas que son  | 26 | Reservaciones, mano corriente |