**ESCUELA COMERCIAL CAMARA DE COMERCIO**

*CHIAPAS #81*



**CLASE PREPARADA**



|  |  |
| --- | --- |
| **MATERIA: HOSPEDAJE**  **Grupo: 42 A**  **Alumno(a)** | **TEMA: Cambio de Habitación**  **CLASE: 43-44**  **PROFESORA: Esmeralda Palapa Sánchez**  **FECHA: 5 de OCTUBRE** |

**OBJETIVO:** Comprender las estrategias que se deben llevar a cabo en el cambio de habitación de un huésped

**INSTRUCCIONES:** Analiza la información subraya lo más importante y realizar un cuadro mental de su apunte con letra legible y con buena presentación.

**DESARROLLO:**

CAMBIO DE HABITACIÓN

Por algún motivo, se tenga que cambiar a un huésped de habitación, se deben seguir los siguientes pasos:

a) Enviar a un botones para hacer el cambio.

b) El botones debe recoger la llave y entregarla a recepción.

c) El recepcionista hará el cambio en la computadora o en el control manual de habitaciones.

d) Se debe modificar la tarjeta de registro.

e) Se avisa a la caja para que se hagan las modificaciones en los cargos respectivos.

J) Se notifica al ama de llaves.

g) Se notifica a servi-bares.

h) Se notifica a la telefonista (en caso de no tener una terminal de computadora,).

*Notas importantes:*

1. No se debe hacer el cambio cuando el huésped no está presente.

2. En casos de emergencia y si los objetos del huésped no están empacados, el cambio debe ser realizado por tres personas: el "botones", el ama de llaves y un supervisor del departamento de seguridad.

***Los puntos a tratar o el Protocolo de actuación en el cambio de habitación***

COMUNICACIÓN DEPARTAMENTOS IMPLICADOS PISOS: Se le informará de que hay una habitación más de salida para que se proceda a su limpieza. También conocerá la nueva habitación asignada por si su estado de limpieza se encuentra en la situación de sucia.

DIRECCIÓN: También conocerá este cambio de habitación porque tiene que estar al corriente de la situación y del nivel de ocupación del hotel. (Se deja una habitación individual por una doble para dos personas).

**ESCUELA COMERCIAL CAMARA DE COMERCIO**

CONSERJERÍA: El botones debe estar preparado para ayudar a trasladar su equipaje al huésped. Conocerá, por tanto, la habitación a cambiar, la nueva y la hora del traslado.

RESTAURACIÓN: Estará al corriente del cambio de habitación para su modificación en el programa informático que usa para el control de comida y bebida. Así los cargos se registrarán correctamente a la habitación asignada para su posterior factura.

MANTENIMIENTO: Si la habitación que se le asigna tiene algún desperfecto, se comunicará a este departamento de que se solucione antes de que se traslade al huésped

DOCUMENTOS A CONSULTAR/MODIFICAR Y JUSTIFICACIÓN

CONSULTA: RACK-RECEPCIÓN: Porque su función es visualizar el estado de cada habitación en cualquier momento del día, tanto de estado de limpieza como de estado de ocupación. Así, podemos comprobar si hay o no disponibilidad. PLANNING: Nos informa de la ocupación hotelera futura por días, semanas, meses o incluso años. Aquí se puede consultar si la habitación a cambiar está libre para el día en el que el cliente lo solicita y que no haya reserva de la misma para los días siguientes.

MODIFICACIÓN: RACK-RECEPCIÓN: Como es una herramienta de consulta, se modificará automáticamente en el momento en el que se modifique el planning. Aparecerá ya la nueva habitación asignada al cliente así como su estado de limpieza. PLANNING: Como muestra información de la disponibilidad de las habitaciones por periodos de tiempo y tipo de habitación, hay que rectificar el número de habitación y el tipo (de individual a doble).

DOCUMENTOS A CONSULTAR/MODIFICAR Y JUSTIFICACIÓN

MODIFICACIÓN: CARDEX: Es un fichero de clientes para registrar toda la información relativa a cada cliente. Aquí, por tanto, se modificarán los campos que el cambio de habitación haya provocado como nueva tarifa y condiciones ya que se pasa de una individual a una doble, preferencia de habitación con vistas, flores en habitación, número y tipo de habitación.

HOJA DE RESERVAS: Suponemos que el cliente reservó previamente la habitación en la que se alojaba en principio. Como este documento nos informa de los servicios que nos solicitan los clientes, habrá que anotar la contratación de servicios extras como mariachis, menú especial, velas entre otros. Se modificará también el número y tipo de habitación.

LIBRO DE RESERVAS: Aquí se adjuntará toda la documentación de esta reserva en concreto, tanto la inicial como la provocada por el cambio de habitación ya que este libro resume toda la información relativa a cada cliente.

NOTA: Hoy en día, debido a los sistemas informáticos, modificando una de las aplicaciones, se volcarán los datos al resto. Ejemplo: Si hay hojas de reservas, ésta volcará los datos cumplimentados al Cardex y al Planing (y este a su vez al Rack).

**ESCUELA COMERCIAL CAMARA DE COMERCIO**

DOCUMENTOS A CONSULTAR/MODIFICAR Y JUSTIFICACIÓN MODIFICACIÓN: TARJETA DE REGISTRO: Se cumplimentará de nuevo esta tarjeta que recepción entrega al cliente ya que ésta hace las veces de contrato entre cliente-hotel, modificando el número de habitación asignada, el número de huéspedes en la habitación, que pasará de 1 a 2 y el precio de la habitación. El resto igual.

LISTADOS: Los listados se obtienen a partir de las aplicaciones vistas anteriormente como el planning. (Hoy en día, con pulsar sólo un botón se obtienen). - Listado de ocupación: Relaciona todos aquellos clientes alojados en el establecimiento hotelero. Aquí aparecerá ya la nueva habitación asignada al cliente y el tipo de la misma. - Otros: Cualquier listado que refleje la nueva habitación asignada se verá modificado como por ejemplo el listado de cargos diarios.

GESTIÓN DE SERVICIOS ESPECIALES: Como el menú, bebidas etc. Se le comunicará al DEPARTAMENTO DE RESTAURACIÓN de la preparación del menú especial pedido por el cliente, bebidas entre otras, la hora en la que se servirá. (El cliente nos dará las preferencias de menú, aunque nosotros también le daremos alguna sugerencia). Se servirá en la terraza principal. El coste adicional se cargará al cliente

Si se desea algún detalle en la habitación como flores, algún aroma o fragancia en particular o bien velas entre otras cosas EN LA NUEVA HABITACIÓN: Se le comunicará al DEPARTAMENTO DE PISOS de que dispongan en la nueva habitación asignada al cliente, colocándolos de manera estratégica así como algún otro servicio extra .El coste de este servicio corre a cargo del cliente

***Cuestionamiento***

1.- ¿Qué se les informa a los departamentos involucrados en el cambio de habitación?

2.- Se puede hacer el cambio cuando el huésped no está presente

3.- ¿Cómo se obtienen los listados?

4.- ¿Cuáles son los documentos que se modifican y explicar la modificación?

5.- ¿En qué momento se debe de informar al área de mantenimiento?

**ESCUELA COMERCIAL CAMARA DE COMERCIO**

*CHIAPAS #81*



**CASO PRÄCTICO**



|  |  |
| --- | --- |
| **MATERIA: HOSPEDAJE**  **Grupo: 42 A**  **Alumno(a)** | **TEMA: Cambio de Habitación**  **CLASE: 43-44**  **PROFESORA: Esmeralda Palapa Sánchez**  **FECHA: 10 de octubre** |

**OBJETIVO:** Comprender las estrategias que se deben llevar a cabo en el cambio de habitación de un huésped

**INTRODUCCION**

Si por algún motivo, se tiene que cambiar a un huésped de habitación, se deben seguir los siguientes pasos:

* Comunicación: departamentos implicados
* Documentación a consultar y modificar
* Gestión servicios especiales
* Protocolo actuación cambio habitación si se procede
* Estudio comprobación:disponibilidad - rack recepción - planning búsqueda no alternativas que mejor satisfaga al cliente
* Protocolo actuación cambio habitación
* Traslado físico del cliente a la nueva habitación
* Informar al implica asignar nuevo cliente de la habitación
* Modificar información nueva tarifa registrada en el sistema informático y en tarjeta de registro
* Transmitir el cambio al resto departamentos

**PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA**

SITUACIÓN CLIENTE:

El señor Carlos nos solicita un CAMBIO DE HABITACIÓN hasta el momento, disfrutaba de una habitación individual ya que solo estaba en visita de negocios. Pero como ha decidido darle una sorpresa a su esposa e invitar a pasar el fin de semana para celebrar sus bodas de plata, nos pide que, por favor, le ofrezcamos una habitación doble, lo más especial posible dentro de la oferta de nuestro establecimiento.

SERVICIOS A CONTRATAR: Va a ser una ocasión especial en la que no quiere que falte ningún detalle. Tiene pensado sorprenderla con un menú de lujo y champán francés, llenar la habitación de flores y contratar a unos mariachis...

¿Cuáles son los puntos a tratar o el protocolo de actuación que se debe seguir?

**ESCUELA COMERCIAL CAMARA DE COMERCIO**

**SOLUCIÓN DEL PROBLEMA**

Los puntos a tratar o el Protocolo de actuación es el siguiente desarrollarlo, de acuerdo a tu apunte.

¡¡¡¡EL HOTEL OBSEQUIARÁ A LA PAREJA UN DETALLE POR SU ANIVERSARIO!!!! EL CUAL CONSTA DE…….

**ESCUELA COMERCIAL CAMARA DE COMERCIO**

*CHIAPAS #81*



**TAREA**



|  |  |
| --- | --- |
| **MATERIA: HOSPEDAJE**  **Grupo: 42 A**  **Alumno(a)** | **TEMA: Tarifas**  **CLASE: 44**  **PROFESORA: Esmeralda Palapa Sánchez**  **FECHA: 5 de OCTUBRE** |

**OBJETIVO:** Comprender la aplicación de las diversas tarifas que se ofrecen en un hotel

**INTRODUCCIÓN**

Los precios de las habitaciones están en función del tipo de alojamiento, del número de personas que ocupan las habitaciones. Las tarifas se registran ante la Secretaría de Turismo, de acuerdo con la clasificación del hotel. En algunos hoteles las tarifas varían dependiendo de si la temporada es alta o baja. Es importante que el recepcionista aplique la tarifa adecuada dependiendo del tipo de reservación de la que se trate.

**DESARROLLO**

Adicionalmente investiga las diversas tarifas, incluyendo un ejemplo de cada uno de ellos y especifica las fuentes de información utilizadas.

Tarifas a investigar:

* Tarifas comisionables
* Tarifas Netas
* Tarifas para planes especiales
* Tarifas para paquetes
* Tarifas para ocupación triple o cuádruple

**ESCUELA COMERCIAL CAMARA DE COMERCIO**