

7. Servicio de recepción y reservas

INTRODUCCIÓN

Por medio de este módulo, de 228 horas pedagógicas, se espera que los y las estudiantes conozcan cómo opera el área de recepción y reservas de los hoteles, que es el lugar donde ocurren algunas de las principales interacciones con los huéspedes. Por lo anterior, se espera que fortalezcan sus capacidades de comunicación y utilicen eficientemente los sistemas especializados de la industria hotelera nacional e internacional.

De esta manera, se pretende que los y las estudiantes sean capaces de identificar las funciones específicas del departamento de recepción de un hotel y efectuar los procedimientos operativos de reservas, ingreso y egreso de huéspedes, servicio de mensajería y telefonía, custodia de equipaje, reserva de servicios y acogida al cliente, garantizando la calidad del servicio y utilizando técnicas de protocolo adecuadas a la ocasión. También se busca que logren completar los diversos documentos y formularios que se emplean en el departamento de recepción de un hotel, además de reconocer los sistemas contables que allí se utilizan, dentro de un contexto nacional e internacional.

Asimismo, se espera que puedan describir al huésped las características de las habitaciones y los servicios del establecimiento, e indicarle tarifas, tiempos y formas de pago; anular reservas y efectuar todos los procedimientos relativos al *check in* y *check out* de los huéspedes; llevar a cabo las actividades de preservicio en la recepción (verificar los asuntos pendientes del turno anterior señalados en el libro de novedades); revisar y preparar las tarjetas de registro para las llegadas del turno; y revisar los estados de las habitaciones (limpias, sucias, etc.) y asignarlas de acuerdo a las necesidades de cada cliente. Finalmente, se espera que apliquen las normas básicas de contabilidad en el cierre de caja.

APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

MÓDULO 7 · SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS		228 HORAS	CUARTO MEDIO
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD			
<p>OA 3 Realizar reservas, <i>check in</i> y <i>check out</i> de clientes, utilizando <i>software</i> de administración hotelera, de acuerdo a los protocolos e informando con claridad sobre los servicios, condiciones de pago, costos y otros aspectos, aplicando la normativa del consumidor.</p> <p>OA 6 Preparar el cierre de cuenta en los tiempos establecidos, notificando los cobros de cada servicio en la moneda que corresponda, utilizando documentación comercial y registrando toda la información requerida para cada transacción, de acuerdo a normativa tributaria y de protección al consumidor y haciendo uso de las TIC.</p>			
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS	
1. Realiza procedimientos de reservas, utilizando el <i>software</i> correspondiente y aplicando los protocolos definidos.	<p>1.1 Informa a los clientes sobre los servicios del establecimiento y las condiciones de pago durante su estadía, de acuerdo a normativa vigente y a los protocolos del establecimiento.</p>	A	C D
	<p>1.2 Registra de manera computacional o manual la solicitud de reserva de los clientes, asegurándose que la información registrada sea la correcta.</p>	A	C D
		E	H

7.

APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS
<p>2. Realiza procedimientos de ingreso de clientes en el establecimiento hotelero, de acuerdo a los formatos y protocolos existentes.</p>	<p>2.1 Ingresa a clientes, realizando el <i>check in</i>, utilizando los formatos digitales o manuales de registro existentes en el establecimiento, de acuerdo a protocolos establecidos y al tipo de contrato con el cliente.</p>	<p>B C D</p>
	<p>2.2 Asigna las habitaciones según lo indicado por reservas, de acuerdo a los requerimientos del cliente y la disponibilidad existente.</p>	<p>A C D E</p>
	<p>2.3 Informa al huésped de los servicios que tiene el establecimiento, de acuerdo a las condiciones asociadas a su reserva.</p>	<p>A C E H</p>
	<p>2.4 Informa al cliente el costo de su estadía y las diferentes formas de pago, siguiendo las políticas de la empresa y respetando la normativa vigente.</p>	<p>A C E H</p>

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS
3.	Prepara el cierre de la cuenta según los procedimientos establecidos por el establecimiento.	3.1 Registra detalladamente la información de los consumos realizados por huéspedes en los distintos departamentos, para el cierre de la cuenta.	A C D E
		3.2 Presenta al huésped su estado de cuenta con el detalle de los distintos consumos realizados durante su estadía en el establecimiento, en el formato definido por el hotel y por la normativa tributaria correspondiente.	A C D
		3.3 Señala las condiciones y modalidades de pago y de exención tributaria, si corresponde, según la nacionalidad del huésped.	B C D
4.	Utiliza comprobantes de pago (factura nacional, factura de exportación o boleta), de acuerdo a la normativa tributaria existente en el país, para realizar el cierre de la cuenta de huéspedes y/o clientes, utilizando las TIC que corresponda.	4.1 Selecciona el comprobante de pago según nacionalidad del huésped para la cancelación de la estadía, según las normas tributarias existentes.	C I
		4.2 Ingresa la información sobre el total de la estadía de los huéspedes para realizar cierre de la cuenta en los sistemas tecnológicos definidos por el establecimiento, considerando las diferentes formas de pago existentes.	H

7.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Servicio de recepción y reservas
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Estados de cuenta
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	15 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<p>3. Prepara el cierre de la cuenta según los procedimientos establecidos por el establecimiento.</p>	<p>3.1 Registra detalladamente la información de los consumos realizados por huéspedes en los distintos departamentos, para el cierre de la cuenta.</p> <p>3.2 Presenta al huésped su estado de cuenta con el detalle de los distintos consumos realizados durante su estadía en el establecimiento, en el formato definido por el hotel y por la normativa tributaria correspondiente.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Texto guía

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

Docente:

- › Elabora el formato de los estados de cuenta de los huéspedes.
- › Elabora una guía en la que aparecen los consumos realizados por los huéspedes, el tipo de habitación y el total de los consumos por departamento.
- › Fotocopia los estados de cuenta según el número de huéspedes y las guías.

Recursos:

- › Guía.
- › Estados de cuenta.
- › Fotocopiadora.
- › Computador e impresora.
- › Pizarra, plumón y borrador.



DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

EJECUCIÓN	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">› Explica el método para completar los estados de cuenta.› Distribuye los materiales para que sus estudiantes puedan realizar la actividad. <p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none">› Individualmente, leen la guía y completan los estados de cuenta.› De acuerdo a las indicaciones que aparecen en la guía, realizan el cierre de la cuenta del huésped. <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none">› Guía.› Estados de cuenta.› Lápiz mina.› Goma.› Calculadora.
CIERRE	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">› Una vez finalizada la actividad, responde las inquietudes de sus estudiantes y destaca la importancia que tiene la concentración y el compromiso en un trabajo de calidad, al momento de traspasar los valores de los vales de consumo al estado de cuenta.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Servicio de recepción y reservas
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Factura nacional / Factura de exportación
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	9 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<p>4.</p> <p>Utiliza comprobantes de pago (factura nacional, factura de exportación o boleta), de acuerdo a la normativa tributaria existente en el país para realizar el cierre de la cuenta de huéspedes y/o clientes, utilizando las TIC que corresponda.</p>	<p>4.1 Selecciona el comprobante de pago según nacionalidad del huésped para la cancelación de la estadía, según las normas tributarias existentes.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Taller de aplicación

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

<p>PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD</p>	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Prepara la sala de clases. › Prepara una guía con los datos que serán utilizados por sus estudiantes. › Fotocopia las facturas nacionales y de exportación. <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Facturas. › Computador e impresora. › Fotocopiadora. › Guía. › Lápiz pasta azul. › Calculadora.
<p>EJECUCIÓN</p>	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Explica los procedimientos para completar una factura nacional y de exportación. › Entrega el material para realizar la actividad. <p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Leen la guía con los datos para completar las facturas, tanto nacional como de exportación. › Completan las facturas, mientras su docente las y los observa y les hace comentarios, cuando corresponde.
<p>CIERRE</p>	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Una vez recibidos todos los formatos completados por sus estudiantes, destaca la importancia que tiene la nacionalidad del huésped al momento de emitir un documento contable, ya que, en el caso que sean extranjeros, están exentos del IVA, por lo que se debe utilizar una factura de exportación.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO		Servicio de recepción y reservas	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR	
<p>4. Utiliza comprobantes de pago (factura nacional, factura de exportación o boleta), de acuerdo a la normativa tributaria existente en el país para realizar el cierre de la cuenta de huéspedes y/o clientes, utilizando las TIC que corresponda.</p>	<p>4.1 Selecciona el comprobante de pago según nacionalidad del huésped para la cancelación de la estadía, según las normas tributarias existentes.</p>	<p>C Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.</p>	<p>I Utilizar eficientemente los insumos para los procesos productivos y disponer cuidadosamente los desechos, en una perspectiva de eficiencia energética y cuidado ambiental.</p>
<h3>Selección de cómo evaluar</h3>			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS	
<p>Los y las estudiantes realizan una prueba de aplicación sobre los comprobantes de pago.</p>		<p>Prueba de conocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Completan las facturas nacionales y de exportación con los detalles de los consumos. › Realiza el cálculo de los valores: <ul style="list-style-type: none"> - Netos. - Exentos. - IVA. - Total. › Realiza conversión de peso a dólar. 	

7.

BIBLIOGRAFÍA

Dorado, C. (1996). *Manual de recepción y atención al cliente*. Madrid: Síntesis S.A.

Navarro, U.A. (2009). *Recepción y reservas*. Madrid: Paraninfo.

López, S. (2000). *Recepción y atención al cliente*. Madrid: Paraninfo.

Toro, J. M. (1996). *Habitaciones*. Santiago de Chile: Ediciones Hoteleras Toral.

Sitios web recomendados

<http://www.turismoparatodos.org.ar/libros/recepcion.pdf>

www.sernatur.cl

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo 2015).