

UF0052: Organización y prestación del servicio de recepción en
alojamientos

Elaborado por: Encarnación M^a Garrido Fernández

Edición: 5.0

EDITORIAL ELEARNING S.L.

ISBN: 978-84-16360-67-3 • Depósito legal: MA 241-2015

No está permitida la reproducción total o parcial de esta obra bajo cualquiera de sus formas gráficas o audiovisuales sin la autorización previa y por escrito de los titulares del depósito legal.

Impreso en España - Printed in Spain

Presentación

Identificación de la unidad formativa:

Bienvenido a la Unidad Formativa **UF0052: Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos**. Esta Unidad Formativa pertenece al **Módulo Formativo MF0264_3 Recepción y atención al cliente**, que forma parte del Certificado de Profesionalidad **HOTA0308: Recepción en alojamientos** de la familia de **Hostelería y Turismo**.

Presentación de los contenidos

La finalidad de esta unidad formativa es enseñar al alumno a organizar la prestación del servicio de recepción, realizar las actividades propias del mostrador, desde la llegada a la salida del cliente, tramitando y gestionando la documentación necesaria, y a supervisar los procesos de facturación y gestionar la información derivada de las operaciones de alojamiento y demás servicios del hotel. Para ello, se estudiarán las funciones del departamento de recepción, las instalaciones complementarias y auxiliares de un establecimiento de alojamiento y la gestión de la información en el departamento de recepción. A continuación, se analizará la prestación de servicios de recepción, la facturación y cobro de servicios de alojamiento y la gestión de la seguridad en establecimientos de alojamiento.

Objetivos del módulo formativo

Al finalizar este módulo formativo aprenderás a:

- Analizar la organización y funciones más frecuentes de los departamentos de recepción, justificando estructuras organizativas adecuadas a cada tipo de establecimiento.
- Analizar los procedimientos de gestión de la información en la recepción, explotando las aplicaciones informáticas propias y justificando su utilización en los diferentes tipos de alojamientos.
- Analizar los procesos propios del departamento de recepción y aplicar los procedimientos idóneos para la correcta prestación y control de los servicios que le son inherentes.
- Desarrollar los procesos de gestión de cobros y facturación, aplicando los procedimientos y operaciones idóneos para su realización.
- Analizar el servicio de seguridad propio de establecimientos de hospedaje, relacionando la estructura organizativa y las contingencias de seguridad con los elementos y medidas de seguridad aplicables.

Índice

UD1. El departamento de recepción

1.1. Objetivos, funciones y tareas propias del departamento	11
1.2. Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional	40
1.3. Descripción de las relaciones de la recepción con otros departamentos del hotel	64

UD2. Instalaciones complementarias y auxiliares de un establecimiento de alojamiento

2.1. Bar, comedor, cocina, office	87
2.2. Instalaciones deportivas (piscina, etc.) y jardines	93
2.3. Instalaciones auxiliares	101
2.4. Tipos de energía, combustibles y otros recursos en los establecimientos turísticos	112

UD3. Gestión de la información en el departamento de recepción

- 3.1. Circuitos internos y externos de información. Documentación derivada de las operaciones realizadas en recepción..... 129
- 3.2. Obtención, archivo y difusión de la información generada 166

UD4. Prestación de servicios de recepción

- 4.1. Descripción de operaciones y procesos durante la estancia de clientes 197
 - 4.1.1. Identificación y diseño de la documentación 199
 - 4.1.2. Operaciones con moneda extranjera 213
- 4.2. Análisis del servicio de noche en la recepción 216
- 4.3. Realización de operaciones de registro y entrada de clientes con o sin reserva y de clientes de grupo, así como actividades de preparación de la llegada..... 220
- 4.4. Uso de las correspondientes aplicaciones informáticas de gestión de recepción..... 238

UD5. Facturación y cobro de servicios de alojamiento

- 5.1. Diferenciación de los diversos medios de pago y sus formas de aplicación 257
- 5.2. Análisis de las operaciones de facturación y cobro (tanto contado como crédito) de servicios o clientes por procedimientos manuales e informatizados..... 274
- 5.3. Cierre diario..... 317

UD6. Gestión de la seguridad en establecimientos de alojamiento

- 6.1. El servicio de seguridad: equipos e instalaciones..... 333
- 6.2. Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de contingencias 359

6.3. Descripción y aplicación de normas de protección y prevención de contingencias	384
6.4. Ordenación de procedimientos para la actuación en casos de emergencia: planes de seguridad y emergencia	395
6.5. Aplicaciones en simulacros de procedimientos de actuación en casos de emergencia	402
6.6. Justificación de la aplicación de valores éticos en casos de siniestro ..	414
6.7. La seguridad de los clientes y sus pertenencias	418
6.8. Especificidades en entidades no hoteleras	425
6.8.1. Hospitales y clínicas.....	426
6.8.2. Residencias para la tercera edad	429
6.8.3. Residencias escolares	432
6.8.4. Otros alojamientos no turísticos.....	435
 Glosario	 457
 Soluciones	 461

Área: hostelería y turismo

UD1

El departamento de recepción

UF0052: Organización y prestación del servicio de recepción en alojamientos

- 1.1. Objetivos, funciones y tareas propias del departamento
- 1.2. Planteamiento de estructura física, organizativa y funcional
- 1.3. Descripción de las relaciones de la recepción con otros departamentos del hotel

1.1. Objetivos, funciones y tareas propias del departamento

En esta unidad vamos a estudiar en profundidad el departamento de recepción, en primer lugar comenzaremos por estudiar los objetivos, funciones y tareas propias del departamento de recepción. Posteriormente analizaremos su estructura física, así como las diferentes relaciones que tiene cada departamento con el resto.

Para ello, partiremos por analizar cómo se organiza el departamento de recepción y las funciones que han de desempeñar sus trabajadores. Con este objetivo vamos a analizar este apartado por medio de tres epígrafes:

- Objetivos del departamento de recepción.
- Las funciones del departamento de recepción.
- Tareas propias del departamento de recepción.

En las siguientes líneas analizaremos los objetivos del departamento, las funciones que ha de desempeñar este, así como las tareas a las que ha de responder el mismo. Indicando cual es el sentido de estas y como se ha de efectuar la labor de los sujetos que forman parte del departamento de recepción.

Objetivos del departamento de recepción

En primer lugar, es fundamental que todos los departamentos de un alojamiento turístico cuenten con la misma importancia, y por ello, no se puede destacar la importancia de unos sobre otros. Pues el buen funcionamiento de nuestro establecimiento dependerá de la actitud de todos y cada uno de los

trabajadores de cada uno de los departamentos, siendo todos vitales en la consecución y disposición del servicio de forma ideal.

Por tanto, la sincronización, coordinación y control entre todos los departamentos que conforman el alojamiento turístico, es de vital importancia. Además, cada uno de los departamentos ha de contar con una función específica y concreta.

El departamento de recepción es de vital importancia en este tipo de negocios, pues es la tarjeta de presentación de estos establecimientos. Es el primer contacto que tiene el cliente con el alojamiento turístico. Esta relación puede ser de diferente forma:

- Personalmente al llegar al departamento.
- Al hacer la reserva antes de llegar, por medio de cualquier medio de comunicación, como puede ser:
 - El teléfono.
 - Télex.
 - Fax.
 - Carta.

En lo que se refiere a la imagen que se quiere dar del hotel frente a los clientes, es de vital importancia la primera y la última impresión. Esta es de vital importancia pues el cliente se va a dejar influenciar de forma directa por su opinión.

La impresión **favorable**, puede ser creada por medio de dos factores esenciales:

- La imagen que se quiere dar de cara al público, lo cual implica el crear un sentimiento positivo en los clientes a favor del servicio que se ofrece y la atención que nos muestran los recepcionistas.
- Y el ambiente de trabajo en el departamento de recepción y la relación que hay entre ellos, que en caso de ser positivo, los servicios prestados serán más eficaces y agradables.

La impresión **desfavorable** que se puede crear por medio de los factores elementales:

- La imagen que se dé de cara al público, se puede dar una imagen negativa, en el caso en que el servicio de recepción sea ineficaz, o bien se trate con desagrado a los clientes.

- En lo que se refiere al ambiente de trabajo este puede ser negativo, tanto en su interior como en las relaciones con el resto de cliente, lo cual provoca serios problemas de imagen, pues esto se traduce en omisiones y desperfecto en la relación con los clientes.



El objetivo principal de la recepción debe ser el ofrecer un servicio adecuado que permita que la impresión de los clientes y su sentimiento sean positivos, para atraer una futura visita, de ellos mismos o de otros sujetos gracias a su recomendación.

Para conseguir que esta impresión sea positiva, se considera elemental cumplir con los siguientes requisitos:

- Los empleados que tengan contacto directo con los clientes deben vestir con uniforme.
- Estos deben de estar aseados y contar con las ropas limpias y en buen estado.
- La compostura debe ser agradable.
- Los clientes tienen que ser atendidos con rapidez, sin hacerles esperar más de lo estrictamente necesario.
- Los empleados del departamento de recepción tienen que ser serviciales.
- Deben mostrar seguridad frente a las peticiones o reclamaciones que puedan hacer los clientes.

El departamento de recepción es aquel que se va a encargar de ofrecer todos los servicios relativos a la llegada y salida de los clientes. Además tienen que:

- Controlar.
- Coordinar.
- Gestionar.
- Brindar diferentes servicios a los huéspedes, cuando estos se encuentren en nuestras dependencias.

En lo que se refiere a los objetivos específicos a los que ha de responder el departamento de recepción son los siguientes:

- Satisfacer al cliente.
- Fidelizar a los clientes.
- Contar con un buen ambiente de trabajo.
- Cumplir con el presupuesto prefijado.
- Mantener, preservar y perseguir el estándar de calidad prefijado por el director del hotel.



Estas son las obligaciones principales y los objetivos a los que se ha de responder en el departamento de recepción de una instalación turística, pues lo principal es el bienestar y el confort de sus clientes. Para de esta forma, conseguir que todos ellos tengan intención de volver a nuestras instalaciones, así como expresar su sentimiento positivo hacia nuestro servicio.

Una vez señalados los objetivos principales, es el momento de reconocer los objetivos secundarios a adoptar. Para de esta forma poder desarrollar las distintas obligaciones del departamento de recepción.

- Atender las reservas de alojamiento.
- Informar sobre las condiciones de la prestación del servicio.
- Formalizar el hospedaje.
- Recibir a los clientes.
- Cerciorarse de su identidad, a la vista de los correspondientes documentos.
- Inscribirles en el libro de registro de entrada, y asignarles habitación.
- Atender las reclamaciones.
- Expedir facturas y percibir el importe de las mismas.



El objetivo primordial es atender y solventar las posibles dudas que pueda tener el cliente en relación al alojamiento. De esta forma, se conseguirá que nuestro establecimiento consiga una buena imagen.

Las funciones del departamento de recepción

Antes de empezar a desarrollar las funciones del departamento de recepción, es de vital importancia conocer que todos los departamentos de recepción no se organizan del mismo modo. Pues dependerá de las condiciones del alojamiento así como la ubicación del mismo.

Para conocer que funciones tiene el departamento de recepción, es necesario conocer que factores se han de seguir para desarrollar sus acciones:

- Tipo de establecimiento ante el que nos encontramos (hoteles, pisos turísticos, hostales, albergues).
- Categoría del espacio turístico.
- Ubicación.
- Tipo de clientela.
- Grado de mecanización del departamento de recepción o automatización.

Las funciones y la organización del departamento de recepción están compuestas por los siguientes aspectos elementales, como pueden ser:

- Tipo de establecimiento ante el que nos encontramos (hoteles, pisos turísticos, hostales, albergues). Según el tipo de establecimiento ante el que estemos se ha de establecer una organización u otra, pues esto va a repercutir de forma directa en:
 - Cantidad.
 - Variedad.
 - Calidad de los servicios.

- Categoría del espacio turístico. Dependerá de la categoría del establecimiento, que la organización se desarrolle de diferentes maneras, pues la especialización de los empleados será mayor cuanto mayor sea la categoría. En los alojamientos turísticos de máxima categoría se ha de realizar las siguientes acciones:
 - Racionalización del trabajo.
 - Dividir y relacionar las actividades que ha de desarrollar cada trabajador.
- La ubicación y la clientela con la que cuenta el sector repercute de forma directa en la forma de organizar dicha labor. Esto se ha de desarrollar de diferentes formas:
 - Los alojamientos de turismo vacacional, cuentan con un sistema de registro más pausado, pues el número de clientes que entran y salen a diario es mínimo. Por tanto, en determinadas ocasiones se puede considerar como innecesario tener a una persona realizando las labores de recepción de forma total.
 - En cuanto a los alojamientos usados de paso o para celebrar congresos, en estos existe un gran número de entradas y salidas a diario. Esto implica que sea de vital importancia el contar con personal dedicado de forma exclusiva a tal labor.
- Grado de mecanización del departamento de recepción o automatización. Esto afecta de forma directa a la organización de los empleados y a los que son necesarios para efectuar la labor de recepción.
 - Los establecimientos con organización manual necesitan un mayor número de empleados y todos ellos deben de estar perfectamente compenetrados entre sí.
 - Mientras que en aquellos departamentos en los que impere la automatización y la mecanización, la mano de obra de todos estos tienen que ser:
 - › Cualificada.
 - › Ha de conocer y manejar las máquinas y equipos necesarios para desempeñar tal labor.

- › Tiene que saber usar el equipo o los instrumentos usados para efectuar la facturación, lo cual puede llevar implícito que sepa contabilidad.
- › Poseer conocimientos de informática, con el objetivo o el fin de poder desarrollar tal labor de forma total.

Pues bien, todas estas funciones tienen que ser desarrolladas por los sujetos que se encargan de la recepción en el establecimiento turístico. Sin embargo, se ha de analizar en función del sujeto que tiene que desempeñar tal labor, pues en los grandes establecimientos es necesario realizar una serie de acciones, dependiendo de los distintos sujetos que han de efectuar la labor en cuestión.

Para ello, en primer lugar, se mencionarán cuáles son las funciones del departamento de recepción a rasgos generales. Posteriormente, se estudiarán las labores que ha de desempeñar cada uno de los sujetos dependiendo de las obligaciones que este tenga encomendadas.

Con carácter general las funciones que le corresponde al departamento de reservas son:

- La venta de habitaciones o alojamientos turísticos.
- El control de las habitaciones reservadas, para evitar la venta doble.
- Atender la correspondencia y el servicio de mensajería.
- Controlar y utilizar el télex, fax y arras.
- Proporcionar información en relación al alojamiento.
- Registrar a los visitantes y el asignarles el alojamiento.
- Canalizar los distintos mensajes, la correspondencia y los telegramas que se les puedan dar a los clientes.
- Asesorar a los clientes sobre los eventos, puntos de encuentro y espacios culturales y lúdicos.
- Manejar las reservas y la comunicación con los distintos huéspedes que desean alojarse en nuestras instalaciones.

Las funciones del departamento de recepción son las que se han expuesto anteriormente, sin embargo, estas se diferenciarán en función de las necesidades y obligaciones que tenga cada uno de los sujetos que conforman dicho

departamento. En principio, por regla general, los dos cargos que suele haber en el departamento de recepción son los de:

– **Jefe de recepción:**

El jefe de recepción es el sujeto encargado de gestionar la actividad del departamento de recepción en sus tres dimensiones, esto es:

- Administrativa.
- Técnica.
- Social.

Funciones:

Las funciones del jefe de recepción son las siguientes:

- Organizar el departamento de recepción. Lo normal es que en grandes instalaciones hoteleras se cuente con un equipo de al menos cuatro recepcionistas, los cuales se turnarán para cubrir las necesidades del mismo. Para ello, el encargado debe de tener en cuenta las previsiones de ocupación y los movimientos que efectúan los huéspedes, tanto a nivel individual como grupal.
- Coordinar el trabajo del departamento de recepción con el resto de departamentos del hotel, teniendo especialmente en cuenta el atender de forma primordial y continua a los huéspedes.
- Asistir de forma directa al departamento de recursos humanos y al director de la instalación, sobre la organización del mismo, teniendo en cuenta el personal y la reasignación de las tareas de recepción.
- Enseñar al personal sobre cómo se ha de desarrollar su labor, así como la adaptación y explicación sobre el uso de nuevos programas o métodos de trabajo. Para ello, el encargado debe de enseñar todo lo relativo a la recepción de los clientes, la atención al cliente y las normas de seguridad.
- Supervisar la labor del personal perteneciente a su departamento.
- Analizar que las acciones del personal en lo referente a la atención al cliente, comprobando que estos cumplan con los procedimientos y las reglas de cortesía indicadas.

- Controlar que se ejecuten los créditos y débitos de forma correcta en las cuentas de los huéspedes, teniendo en cuenta la administración y gerencia.

El jefe de recepción además tendrá que adoptar una serie de acciones u obligaciones como pueden ser las siguientes:

- Bloqueos.
- Prolongar estancias.
- Salidas tardías.
- Ejecutar las acciones de cortesía a los huéspedes.

Como se puede ver las obligaciones del jefe de recepción son muy amplias, pues se encarga de la gestión del departamento de recepción a nivel general. Por tanto, es el encargado de hacer que el departamento de recepción funcione de forma:

- Organizada.
- Coordinada.
- Efectiva.
- Y eficaz.

– **El recepcionista:**

El recepcionista es la persona que se encarga de realizar las siguientes actividades:

- Contestar las llamadas.
- Atender a las personas que llegan y salen del hotel.
- Efectuar el check-in de los huéspedes.
- Realizar el check-out de los huéspedes.

Lo ideal es que en un departamento de recepción haya al menos dos recepcionistas y un jefe de recepción. Se considera fundamental que todos ellos estén plenamente integrados y tengan buen ambiente de trabajo para conseguir alcanzar el máximo grado de eficacia en su trabajo. Para

ello, es fundamental conocer como se ha de desarrollar tal labor. El personal encargado de lo mismo, debe de tener buen trato y capacidad de aprendizaje para alcanzar las competencias recabadas y las necesidades que nos permitan desarrollar nuestros conocimientos.

El recepcionista es el sujeto encargado de tener el contacto más directo con el cliente, por ello, su presencia es fundamental a la hora de facilitar el servicio que estos han de prestar.

Funciones:

Entre sus funciones se ha de destacar las que se exponen a continuación:

- Recibir a los huéspedes.
- Vender y asignar habitaciones.
- Dar información de forma generalizada sobre el hotel.
- Registrar la entrada de los distintos huéspedes.
- Revisar el reporte de las habitaciones, esto se suele hacer por el ama de llaves.
- Controlar la entrada y salida de los huéspedes.
- Comunicar a la ama de llaves las habitaciones vacías para realizar la limpieza final.
- Controlar las llaves de las habitaciones.
- Se encarga de llevar el control de los ingresos, egresos y movimientos que se efectúen en el hotel.

Entre las obligaciones del recepcionista, se han de destacar las de ingresar dinero al hotel en concepto de:

- Alojamiento.
- Alimentos y bebidas.
- Eventos.
- Servicios complementarios.