

GUÍA

**de Estudio para
Presentar ETS de la
UNIDAD DE APRENDIZAJE
OPERACIÓN HOTELERA
Semestre 2026/2
TURNO MATUTINO**

Fecha de Actualización: 5 de Febrero de 2026

**Presidentes de Academia Matutino: María Antonieta
Ramírez Alvarado**

FORMATO DE LA GUÍA DE ESTUDIO

“NOTA: Es requisito indispensable que antes de presentar el examen entregues los formatos (ejercicios completos) que se realizaron durante el semestre de los diferentes departamentos al aplicador y/o maestra”. Es importante aclarar que no tienen ninguna puntuación para promediar con el examen que presentarás del E.T.S.

Área: TECNOLÓGICA	Nombre de la Unidad de Aprendizaje: OPERACIÓN HOTELERA	Nivel/semestre: Cuarto
------------------------------------	---	---

Instrucciones generales de la guía:

- La guía **no tiene valor** en su calificación del examen, solo es un apoyo de estudio, se les proporciona un cuestionario con respuestas, pero eso no quiere decir que solo vendrán esas preguntas en el examen.
- - En caso de que se requiera la revisión del ETS solicitar información en la página del Cecyt.13 R.F.M

Presidentes de Academia

Turno Matutino

MARÍA ANTONIETA RAMIREZ ALVARADO

Presentación:

Esta guía tiene como finalidad que los alumnos adquieran una retroalimentación de los aprendizajes esperados propuestos en la Unidad de Aprendizaje de Operación Hotelera.

Objetivos

La Unidad de Aprendizaje de Operación Hotelera tiene como propósito general preparar al estudiante para diseñar un proyecto turístico sostenible aplicando los conocimientos adquiridos, y fortalecer su capacidad de emprendimiento y sustentabilidad mediante la creación de un plan de negocios que considere la oferta y la demanda del mercado turístico. Brindar al estudiante herramientas metodológicas y teóricas para desarrollar, analizar y validar proyectos turísticos sostenibles, utilizando los elementos de un plan de negocios enfocados en la sustentabilidad y la innovación. Facilitar el aprendizaje colaborativo y el uso de tecnologías para mejorar la creación y evaluación de proyectos turísticos, promoviendo el trabajo en equipo, la toma de decisiones y el pensamiento estratégico. Desarrollar habilidades para la implementación y evaluación de proyectos turísticos en un contexto real, vinculando los conocimientos adquiridos con el entorno laboral y social, fortaleciendo la capacidad de adaptación al mercado globalizado.

Justificación

Los contenidos de esta Unidad de Aprendizaje tienen como propósito fundamental coadyuvar al desarrollo de competencias en los estudiantes, enfocándose en la creación, análisis y validación de proyectos turísticos sustentables. El rol del docente es ser guía y facilitador, creando ambientes propicios para el aprendizaje colaborativo e innovador. A través de este proceso, los estudiantes no solo consolidarán sus habilidades técnicas, sino también sus competencias en liderazgo, pensamiento estratégico y resolución de problemas en contextos reales. Los conocimientos, habilidades y actitudes adquiridos en esta Unidad de Aprendizaje serán fundamentales para su desarrollo profesional, permitiéndoles tomar decisiones informadas y adaptarse a los retos del mundo del turismo.

Estructura y contenidos

Unidad 1: El servicio de hospedaje.

Comprende de manera crítica la estructura organizacional de los tipos de establecimientos de hospedaje a partir de sus características, servicios y calidad que ofrecen considerando la evolución histórica que han tenido en México y el mundo.

- 1.- Conoce los acontecimientos y procesos de cambio y continuidad histórico en la industria hotelera desde sus inicios hasta la actualidad, haciéndose consciente del impacto que este representa en el sector turismo en México.
- 2.- Identifica los tipos de establecimientos de hospedaje con base en la estructura organizacional y calidad en los servicios que ofrece al huésped y/o cliente asumiendo una postura crítica y analítica.
- 3.- Distingue, de manera crítica y reflexiva, las categorías de hoteles con base en las disposiciones del Sistema de Clasificación Hotelera de la Secretaría de Turismo, así como las dependencias u organismos que emiten las certificaciones a la industria hotelera.

Unidad 2: Departamento de Recepción y Reservas.

Implementa de manera reflexiva las funciones y procedimientos de los departamentos de Reservas y Recepción como parte del área de División Cuartos ofreciendo servicio de calidad y personalizada al huésped y al cliente, según la categoría de los establecimientos de hospedaje.

- 1.- Explica de manera crítica la organización y funciones del departamento de Reservas respetando las normas y estándares de calidad según el establecimiento de hospedaje.
- 2.- Explica de manera crítica la organización y funciones del departamento de Recepción respetando las normas y estándares de calidad según el establecimiento de hospedaje.

Unidad 3: Habitaciones y áreas públicas y/o servicios turísticos.

Aplica activamente los procesos de trabajo de los departamentos de Ama de Llaves, Personal Uniformado y Mantenimiento para ofrecer un servicio con calidad en establecimientos de hospedaje con base en las políticas establecidas de cada empresa.

- 1.- Demuestra de manera crítica los procedimientos que realiza el personal de Ama de Llaves, de acuerdo a sus funciones y políticas de la empresa
- 2.- Simula asertivamente los procedimientos que realiza Personal Uniformado de acuerdo a sus funciones y a las políticas de la empresa.

Evaluación

La guía **NO** tiene un porcentaje de evaluación **ES SOLO UNA GUIA DE ESTUDIO**

Materiales que se utilizaron para la elaboración de la guía

- Libreta de Apuntes Completo
- Trabajos que se elaboraron durante el curso (turno matutino)
- Material didáctico que se proporcionó en el curso
- Consulta de Bibliografía sugerida y referencias electrónicas.

Actividades de estudio: Conceptos

Turismo.

De la Torre (2010), lo define como un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, por motivos de recreación, descanso, cultura, o salud se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el cual no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y social.

La Organización Mundial de Turismo (OMT), define el turismo como un desplazamiento fuera del lugar de residencia habitual por un periodo mínimo de 24 horas y máximo de 180 días, motivado por razones de carácter no lucrativo.

Aportaciones del turismo.

El turismo es la actividad que más empleo proporciona a los jóvenes, que representan un 22.9% de la fuerza laboral del sector.

Es la segunda actividad laboral que proporciona a las mujeres que representan el 58.4% de la fuerza laboral del sector.

El rezago social es menor en municipios turísticos que en la media nacional. El 90.9% de los municipios turísticos de México en 2020 tenían un grado de rezago social bajo y muy bajo.

Tipos de turismo:

Desde el punto de vista del desplazamiento, podemos distinguir tres clases de turismo (Ramos y Barrera, 2009)

Turismo interior o nacional. Es el que realizan los nativos de un país a través del mismo y sin salir fuera de sus fronteras (Ramos et al., 2009).

Turismo exterior. Lo realizan los habitantes de un país cuando traspasan los límites de sus fronteras (Ramos et al., 2009).

Turismo receptivo o internacional. Se entiende como tal la corriente de extranjeros hacia el país que se considere (Ramos et al., 2009).

Desde el punto de vista socioeconómico, se pueden distinguir también tres clases de turismo (Ramos et al., 2009):

Alto turismo o turismo de lujo. Es el que realizan las clases sociales más privilegiadas (Ramos et al., 2009).

Gran turismo o turismo de masas. Es propio de la llamada clase media y se caracteriza por su estacionalidad, esto es, por limitarse casi sólo a las temporadas de Navidad, Semana Santa y verano (Ramos et al., 2009).

Turismo social. Se denomina así al realizado por las clases económicamente débiles, entendiéndose como tales a los obreros, estudiantes y jubilados (Ramos et al., 2009).

Desde el punto de vista de las motivaciones que impulsen a realizar el turismo, podemos distinguir (Ramos et al., 2009):

Turismo deportivo. El que se realiza con la finalidad de poder practicar un determinado deporte (Ramos et al., 2009).

Ramos et al. (2009) mencionan que: “**Turismo religioso.** Tiene como principal finalidad satisfacer los propios sentimientos religiosos, como el Año Santo a Roma o las peregrinaciones de enfermos a Lourdes” (p. 13).

Ramos et al. (2009) mencionan que: “**Turismo de negocios.** Es el que se realiza por motivos profesionales, pero sin ser este carácter exclusivo. Las ferias y congresos internacionales, con sus “actos sociales” y “programas para acompañantes”, son una buena muestra de la importancia de este turismo” (p. 13).

Turismo recreativo. Es aquel que se realiza por motivos de diversión y esparcimiento (Ramos et al., 2009).

Turista:

La Organización Mundial del Turismo (OMT) define a los turistas como aquellas personas que viajan a un destino principal ajeno a su lugar de residencia habitual por motivos de ocio o negocios, y que tienen una estancia mínima de una noche en dicho lugar.

Tipos de turistas:

1.- Turista aloctérico: Orientación predominante se centra en el destino y las experiencias que este ofrece.

Características: Está motivado por la búsqueda de aventura, la exploración de lugares nuevos y desconocidos, así como por sumergirse en la cultura local y las experiencias auténticas.

2.- Turista chárter: Es aquel que viaja como parte de un grupo organizado por una agencia de viajes o un operador turístico en un vuelo chárter.

Características: Viajan como parte de un grupo, tienen un itinerario preestablecido, transporte en vuelo chárter, buscan precios accesibles, tienen preferencia por la comodidad y la conveniencia.

3.- Turista cultural: Viajero apasionado por sumergirse en la riqueza histórica, artística y cultural de un destino. Este tipo de turista busca experiencias auténticas que le permitan conocer y entender la identidad, las tradiciones y el patrimonio de una comunidad o región específica.

Características: Interés por la cultura y las artes, búsqueda de experiencias auténticas, respeto por el patrimonio, participación activa, curiosidad intelectual.

4.- Turista de aventura: También conocido como viajero aventurero o turista aventurero, es aquel intrépido viajero que busca experiencias emocionantes y fuera de lo común durante su tiempo libre.

Características: Son aventureros, amantes de la naturaleza, buscadores de emociones fuertes, llenos de curiosidad y sed de conocimiento.

5.- Turista de internación: individuo que viaja a un país distinto al de su lugar de residencia habitual con la intención principal de permanecer durante al menos una noche en dicho país.

Características: Busca la estancia prolongada, tienen diversas motivaciones, suelen hacer un gasto significativo.

6.- Turista de negocios: Individuo que viaja principalmente por motivos relacionados con su actividad laboral o profesional. Este tipo de viajero suele desplazarse para asistir a conferencias, seminarios, reuniones comerciales, ferias o eventos empresariales.

Características: Viajan por motivos profesionales, tienen un itinerarios ocupado, preferencia por la comodidad y la eficiencia, requieren de servicios específicos.

7.- Turista de sol y playa: principal motivación para viajar es disfrutar del clima cálido, las playas y las actividades relacionadas con el océano y el sol.

Características: Son amantes del clima cálido y soleado, tienen interés en las actividades acuáticas, buscan relajación y descanso.

8.- Turista de elite: Se caracteriza por buscar experiencias de viaje exclusivas, personalizadas y de calidad superior.

Características: No escatima en gastos y busca servicios y comodidades excepcionales, desde alojamientos lujosos hasta experiencias gastronómicas únicas.

9.- Turista escapista: Busca desconectarse de su vida cotidiana para reducir el estrés y encontrar un respiro mental y emocional.

Características: prefiere destinos cercanos a su lugar de residencia y se inclina por actividades al aire libre como senderismo, observación de la naturaleza y deportes de aventura, que le permiten reconectar con la tranquilidad y la simplicidad. Además, valora los alojamientos que ofrecen servicios de relajación.

10.- Turista gastronómico: Elige destinos basándose en la oferta culinaria local y que busca vivir experiencias en torno a la comida como parte central de su viaje.

Características: Tiene un interés particular en explorar la gastronomía autóctona de un lugar, disfrutando de platos tradicionales, ingredientes locales y técnicas culinarias regionales.

Hotel: Un hotel es un establecimiento cuyo principal servicio es el hospedaje, ofreciendo a las personas cierto nivel de confort y seguridad durante sus estadias. Entre sus servicios complementarios más importantes, se encuentra: alimentación, limpieza, wifi, aparcamiento y zonas de entretenimiento.

El hospedaje consta de una de las prestaciones turísticas más importantes, ya que una instalación hotelera representa el lugar de llegada, resguardo y descanso de los turistas.

Antecedentes: Los antecedentes de los hoteles se remontan a la antigüedad, cuando existían posadas y hospedajes para viajeros. En la Edad Media, monasterios y posadas ofrecían alojamiento básico. A partir del siglo XVIII, comenzaron a surgir los primeros hoteles modernos en Europa, como el Hotel de Ville en París. En el siglo XIX, con la Revolución Industrial, el turismo se expandió y nacieron hoteles emblemáticos como el Ritz y el Waldorf Astoria. Así, la industria hotelera fue evolucionando para adaptarse a las necesidades de los viajeros y convertirse en una parte esencial del turismo.

Tipos de hoteles:

Hotel independiente: Un hotel independiente es un hotel de propiedad y gestión independientes. No permite que otros propietarios usen su nombre / marca.

Características: Tienen una gestión autónoma, un estilo único y personalizado, ofrece una atención personalizada, ambiente único y acogedor.

Hotel de cadena: Es un conjunto de empresas o hoteles agrupados son distintas fórmulas de propiedad y gestión, que tienen común su operación y/o marca que los identifica.

Características: Su gestión es corporativa, ofrece mas variedad de servicios, tiene una red de soporte y su ubicación es estratégica.

Hotel de negocios: Alojamiento destinado para personas de negocios. Por tal razón, poseen instalaciones específicas para ello, como salas de reuniones, zonas VIP, áreas de conferencias y espacios para realizar networking.

Hotel boutique: Es un establecimiento con connotaciones lujosas. Posee una arquitectura única y un diseño elegante. Sus servicios son personalizados, por lo que son adaptables según las necesidades de los clientes.

Hotel emergente: Se refiere a un establecimiento que está en un lugar de forma temporal. Dado que sus piezas son prefabricadas, tienen la capacidad de trasladarse de un sitio a otro. Hacen presencia en eventos especiales.

Hotel ecológico: Es un hotel cuyos servicios y arquitectura están diseñados para ser amigables con el medioambiente.

Hotel residencial: Alude al alojamiento de largas estancias.

Hotel urbano: Es aquel que se encuentra en zonas urbanas (ciudades, pueblos grandes, áreas metropolitanas y centros urbanos).

Hotel familiar: Hotel con instalaciones y servicios dirigidos a niños, adolescentes y adultos. Están diseñados para que grupos familiares tengan una experiencia agradable.

Hotel de playa: Establecimiento ubicado en cercanía con la playa. Por sus servicios de alojamiento, es un elemento importante dentro del turismo de sol y playa.

Hotel gastronómico: Destaca por su oferta gastronómica.

Investiga los demás tipos de hoteles.

Clasificación de hoteles:

Hotel de 1 estrella: Ofrece alojamiento con servicios básicos a bajo costo.

Hotel de 2 estrellas: Posee servicios básicos, con algunos servicios complementarios incluidos.

Hotel de 3 estrellas: Sus servicios son de calidad, cuidan la estética de sus instalaciones, y presentan más servicios adicionales y personalizados dentro su catálogo.

Hotel de 4 estrellas: Hospedaje con multitud de servicios de alta calidad. Cuenta instalaciones amplias y elegantes.

Hotel de 5 estrellas: Alojamiento de lujo dirigido a perfiles exigentes. Sus servicios están diseñados para brindar la mejor experiencia de usuario.

Tipos de alojamiento.

Hostales y pensiones: Centros de reunión de los mochileros y viajeros que están abiertos a conocer gente, buscando una experiencia social más que un lugar para dormir.

Características: Simplicidad en el servicio y la infraestructura.

Servicios: Económicas, con habitaciones privadas o compartidas. Los servicios son básicos, aunque algunos ofrecen desayuno.

Resort: Grandes complejos con muchas instalaciones, para que los huéspedes tengan suficientes entretenimientos que hagan que ir al resort sea el punto central de sus vacaciones.

Características: Diseñados para brindar una experiencia completa de descanso y entretenimiento en un solo lugar, ideal para aquellos que buscan relax y lujo.

Servicios: Ofrecen una experiencia todo incluido, con alojamientos lujosos, restaurantes gourmet, actividades recreativas como deportes acuáticos, golf y spa.

Bend and Breakfast / Guesthouse: Alojamientos pequeños que dan la sensación de estar en una casa familiar, por más que no sea concretamente en donde viven sus dueños.

Características: Atención personalizada, comidas caseras,

Servicios: Alojamiento en habitaciones privadas con baño y desayuno casero incluido proporcionan recomendaciones locales y el servicio es más cercano. Suelen ser más pequeños y con un toque hogareño.

Moteles: Establecimiento público, situado generalmente fuera de los núcleos urbanos y en las proximidades de las carreteras

Características: Facilita alojamiento en departamentos con entradas independientes desde el exterior, y con garajes o cobertizos para automóviles, próximos o contiguos a aquellos.

Servicios: Suelen contar con habitaciones privadas con baño, camas cómodas y acceso directo desde el aparcamiento a menudo cuentan con máquinas expendedoras y están ubicados cerca de carreteras principales.

Casas rurales y estancias: Alojamientos en zonas rurales, generalmente en casas tradicionales, donde se busca una experiencia tranquila y auténtica en contacto con la naturaleza.

Características: Se ubican en entornos rurales, alojamiento en casas o cabañas, actividades en la naturaleza, ambiente tranquilo y relajante.

Servicios: Incluyen cocina equipada, baño privado, y a menudo áreas comunes como jardines o salones. Algunas estancias incluyen servicios de comida casera o todo incluido, y ofrecen actividades adicionales como catas de vino o clases de yoga.

Camping: Instalación eventual de personas en un terreno abierto o un lugar al aire libre dispuesto para albergar viajeros o turistas.

Características: Conlleva una tienda de campaña, es al aire libre, es temporal, puede localizarse en distintos lugares (bosques, montañas, playas, llanuras, etc.)

Servicios: Ofrecen actividades al aire libre como senderismo, ciclismo y deportes en la naturaleza. Los servicios suelen ser básicos, aunque algunos campings cuentan con pequeños bares, restaurantes y áreas de recreo.

Glamping: Es una forma de hospedaje que une la experiencia de acampar en la naturaleza con el lujo y la comodidad de un hotel de alta gama.

Características: Cuentan con camas cómodas, ubicados en la naturaleza, ofrecen experiencias y actividades personalizadas, son eco-friendly.

Servicios: Ofrecen alojamientos como tiendas de lujo, cúpulas o casas en los árboles, equipados con camas cómodas, baño privado, y a veces jacuzzi. Además, proporcionan actividades al aire libre como senderismo, paseos en bicicleta u observación de estrellas, todo mientras se disfruta de la naturaleza sin sacrificar confort.

Investigar los demás tipos de alojamiento.

Norma: Son reglas que se establecen con el propósito de regular comportamientos para mantener un orden determinado. Son articuladas para establecer las bases de un comportamiento aceptado dentro de una sociedad u organización.

Certificación: Es el procedimiento mediante el cual un organismo autorizado valida ciertos aspectos (calidad, fidelidad, etc.) de una organización, institución o persona.

Distintivo: Es un símbolo o marca otorgado por una entidad certificadora para indicar que un producto, servicio o proceso cumple con ciertos estándares de calidad o normativas. Es una manera visible de demostrar que se ha cumplido con ciertos requisitos específicos, y generalmente se usa para generar confianza en los consumidores o usuarios.

Dependencias y organismos que lo regulan

1. Organismos nacionales:

- Dirección General de Normas (DGN)
- Instituto Mexicano de Normalización y Certificación. (IMNC)

2. Organismos internacionales:

- ISO (Organización Internacional de Normalización).
- IEC (International Electrotechnical Commission).
- OECD (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos).

Aplicación de la normatividad:

La **aplicación de la normatividad** implica la implementación y el cumplimiento de las normas en diferentes áreas:

1. **En el sector industrial.**
2. **En el sector comercial.**
3. **En el sector ambiental.**
4. **En la salud.**

La **aplicación de las normativas** generalmente implica:

- **Auditorías y verificaciones** por parte de organismos competentes.
- **Capacitación continua** en el cumplimiento de las normas.
- **Sanciones o incentivos** dependiendo del cumplimiento o no de la normativa.

Organigrama: Es un esquema o representación gráfica de la estructura de una organización que refleja los departamentos con su respectivo responsable a cargo y cómo se relaciona cada área entre sí.

Función: Refleja de manera ordenada toda la estructura de una organización, proporcionar información sobre el funcionamiento de la empresa, facilita el reparto de las tareas, detallar fallos en la estructura.

Tipos:

Organigrama vertical: Su función es evidenciar el nivel de jerarquía vertical

Organigrama horizontal: Representa el nivel de jerarquía bajo un orden horizontal.

Organigrama circular: Representa los distintos sectores trabajan en igualdad de rangos de jerarquía y de manera fluida.

Perfil de puestos: Este describe las habilidades, responsabilidades y competencias requeridas para el puesto de la organización. Sus componentes principales son:

1. Nombre del puesto.
2. Objetivo del puesto.
3. Responsabilidades y funciones.
4. Requisitos y competencias.
5. Relaciones jerárquicas.
6. Condiciones de trabajo.

Tipos de habitaciones:

Habitación individual: Habitación pequeña destinada a una ocupación individual.

Habitación doble: Viene con dos camas en lugar de una o una cama más grande destinada para dos personas.

Habitación triple: Son más amplias, habrá de dos a tres camas (una cama doble y una individual, tres camas individuales, etc.) Destinada para 3 personas.

Habitación cuádruple: Habitación grande destinada a 4 personas, las habitaciones cuádruples pueden usar 2 camas dobles, 4 camas individuales, etc.

Planes de alimentación:

Plan Europeo: Solo es de hospedaje y no incluye alimentos ni bebidas.

Plan Continental: Incluye solamente un desayuno con jugo, fruta, pan y café.

Plan Americano: Incluye la estadía y los desayunos al estilo americano, también conocido como B&B

Plan todo incluido: Incluye todas las comidas y bebidas.

Alfabeto Aeronáutico:

A - Alfa

B - Bravo

C - Charlie

D - Delta

E - Eco

F - Fox

G - Golfo

H - Hotel

I - India

J - Julieta

K - Kilo

L - Lima

M - Metro

N - Néctar
O - Oscar
P - Papa
Q - Quebec
R - Romeo
S - Sierra
T - Tango
U - Unión
V - Victor
W - Whiskey
X - Extra
Y - Yankee
Z - Zulu

Funciones del departamento de reservaciones:

El personal de reservas del hotel gestiona las reservas recibidas por diferentes canales (correo, teléfono, plataformas digitales). Se encarga de verificar la disponibilidad de habitaciones, evitar overbooking, y comunicar cambios a recepción. Además, informa a los clientes sobre el estado de sus reservas, apoya en la elaboración de informes de ocupación e ingresos, y maneja las tarifas y paquetes del hotel. También archiva la información y analiza la ocupación para optimizar la capacidad del hotel.

Puestos del departamento de reservaciones:

- **Jefe de reservaciones:** Se encarga de supervisar al equipo, gestionar la disponibilidad de habitaciones, resolver problemas relacionados con las reservas y coordinar con otros departamentos. Además, analiza las tendencias de ocupación y propone estrategias para mejorar la eficiencia del departamento.
- **Agente de reservaciones:** Es responsable de atender las solicitudes de los huéspedes, gestionar las reservas, confirmar detalles, y resolver problemas como cancelaciones o cambios en las reservas. Además, provee información sobre tarifas y disponibilidad.
- **Coordinador de reservaciones:** Gestiona las reservas de grupos o eventos especiales, coordinando las necesidades del grupo y asegurando que todo esté listo para su llegada.
- **Encargado de reservas online:** Maneja las reservas a través de plataformas de terceros (como Booking.com o Expedia), asegurándose de que la información esté actualizada y sincronizada en los canales online.
- **Asistente de reservaciones:** Apoya al equipo en tareas administrativas como la gestión de correos, la confirmación de reservas y la actualización de información en el sistema.
- **Agente de reservas corporativas:** Se enfoca en gestionar las relaciones con clientes corporativos, ofreciendo tarifas especiales y coordinando las necesidades de empresas que realizan reservas recurrentes.

- **Analista de reservas:** Se encarga de analizar los datos de ocupación y demanda, generando informes para optimizar precios y estrategias de venta en el departamento.

Material y equipo: Computadoras, teléfonos, plataformas en línea, impresoras, herramientas de análisis de datos y hojas de cálculo.

Reservaciones tentativas: Serán las reservas que son solicitadas sin ofrecer ninguna seguridad para llevarlas a cabo.

Reservaciones con depósito: Son aquellas en las que los clientes han mandado el pago de por lo menos una noche, en el plan que el huésped considere más apropiado para cubrir sus necesidades.

Reservaciones de grupo: Son aquellas reservas mayores de 10 habitaciones, en la misma fecha y con características similares.

Proceso de trabajo para hacer una reserva:

1. Manejar as solicitudes de reservas.
2. Determinar la disponibilidad y tarifas por medio del rack.
3. Determinar la disponibilidad de la fecha y hora de la reserva y las tarifas de las habitaciones.
4. Realizar formato de reserva.

Depósitos: Consiste en poner dichos bienes bajo la custodia de una persona o de una organización que deberá responder de ellos cuándo se le pidan.

Reembolsos: Es la operación económica por la cual una persona u organización recibe de vuelta un dinero que previamente ha adelantado.

Control de reservaciones: Es una práctica fundamental en la gestión de servicios y productos que requieren programación, previa, como hoteles, restaurantes y salones de eventos.

Cupones: Es un documento o código que se puede canjear por un descuento o una ventaja al realizar una compra.

Pago de comisiones: Es una forma de remunerar el trabajo del empleado. Son un porcentaje sobre el valor de una transacción que se cobra al cliente y/o se paga al vendedor.

Paquetes: Es el conjunto de servicios prestados con base a un itinerario organizado previamente, que es adquirido en forma “de bloque” a un precio único y global.

Características: Vienen con los servicios incluidos, un itinerario organizado, precio global.

Tipos de paquetes:

1. Paquete estándar: Incluye lo básico, como transporte (avión, tren, autobús), alojamiento y tal vez un par de actividades o visitas. Este tipo de paquete es ideal para viajeros que buscan una experiencia sencilla y económica.

2. Paquete todo incluido: Ofrece alojamiento, transporte, comidas, bebidas y, en algunos casos, actividades dentro de un precio fijo. Es común en destinos de playa o resorts.

3. Paquete familiar: Está diseñado para familias y generalmente incluye opciones de entretenimiento para niños, actividades familiares, tarifas especiales para grupos familiares, etc.

4. Paquete de aventura: Está enfocado en actividades deportivas o de aventura como el senderismo, rafting, deportes acuáticos, etc. Suele incluir alojamiento, transporte y actividades.

Investigar los tipos de paquetes turísticos faltantes.

Cómo se elaboran los paquetes turísticos:

1. Identificar al mercado objetivo.
2. Selección de los servicios.
3. Negociar con los proveedores.
4. Calcular los costos y los precios.
5. Diseñar el itinerario.
6. Promoción y distribución.

Funciones del departamento de recepción:

La función del departamento de recepción de un hotel es realizar las reservas de servicios solicitados por los huéspedes, asistir a los clientes hospedados en el hotel, facturar en sistema los servicios adicionales consumidos por ellos y cobrarles al final de su estadía.

Puestos del departamento de Recepción:

- **Recepcionista:** Realiza el check-in y check-out de los huéspedes, les asigna habitaciones, responde consultas telefónicas, toma mensajes, maneja solicitudes especiales y resuelve problemas inmediatos. También gestiona pagos, emite facturas y coordina con otros departamentos.
- **Supervisor de recepción:** Supervisa a los recepcionistas y al personal del turno, asegura que se sigan los procedimientos de registro y salida, maneja las quejas de los huéspedes, y garantiza que las operaciones diarias sean eficientes. Además, realiza informes sobre la ocupación, las llegadas y salidas.
- **Jefe de recepción:** Es el responsable de supervisar todo el departamento de recepción, gestionando el equipo y asegurándose de que se cumplan los estándares de servicio. Toma decisiones sobre tarifas, reservas y maneja situaciones complejas.

con huéspedes. También es el punto de contacto con otros departamentos para coordinar servicios.

- **Conserje:** Proporciona asistencia personalizada a los huéspedes, como hacer reservas en restaurantes, organizar transporte, recomendar actividades turísticas, gestionar servicios de lujo (como el alquiler de vehículos, reservas de teatro, etc.) y atender solicitudes especiales.
- **Recepcionista nocturno:** Se encarga de realizar el check-in y check-out durante la noche, atender cualquier solicitud de los huéspedes en turno nocturno, y gestionar el cierre de las cuentas y las actividades administrativas del día.
- **Ayudante de recepción:** Realiza tareas de apoyo, como la organización de documentación, el manejo de correspondencia, la preparación de informes y la actualización de la base de datos de huéspedes. Apoya en la gestión de reservas y en las tareas administrativas del departamento.

Material y equipo del departamento:

Computadoras y terminales, teléfonos, sistemas de comunicación interna, Impresoras y escáneres, llaves o tarjetas electrónicas, sistema de gestión de reservas, Material de oficina, cajas de seguridad, etc.

Registros a huéspedes con reservación: Es el proceso en el que el recepcionista verifica la información de la reserva del huésped, confirma sus datos personales, asigna la habitación correspondiente, procesa el pago (si es necesario) y entrega la llave o tarjeta de acceso a la habitación.

Registros a huéspedes sin reservación: Es el proceso en el que el recepcionista recibe a un huésped que llega sin una reserva previa. Este procedimiento incluye verificar la disponibilidad de habitaciones, registrar los datos personales del huésped, asignar una habitación disponible, solicitar un método de pago, y proporcionar la llave o tarjeta de acceso a la habitación. También se le puede ofrecer información sobre los servicios del hotel.

Registro individual y de grupo: Son procesos en el departamento de recepción para registrar a los huéspedes, pero varían según el número de personas y la complejidad de la reserva.

Asignación de habitaciones: El proceso de asignación de habitaciones en un hotel involucra la recepción de la reserva, la verificación de la disponibilidad y la asignación de una habitación adecuada.

Tarifas: Precio que se cobra por un servicio o producto en particular. Puede ser una cantidad fija o variable y se establece para cubrir costos y generar ganancias.

Descuentos: Reducción en el precio de un bien o servicio, ofrecida por el vendedor al comprador. Esta reducción puede basarse en diferentes motivos, como promociones temporales, lealtad del cliente, ventas al por mayor, entre otros.

Tarjeta de registro: Las tarjetas de registro de los hoteles capturan los detalles de los huéspedes en papel, lo que requiere una entrada manual y un almacenamiento in situ.

Lista de grupo: Es un documento que detalla la asignación de habitaciones para un grupo de huéspedes. Generalmente, proporcionada por una agencia de viajes, un turista o un organizador de eventos al hotel.

Mensajes al huésped: Este servicio permite al personal del hotel recibir y entregar mensajes dirigidos a los huéspedes, este puede incluir llamadas telefónicas recibidas cuando el huésped no está en la habitación, notas o recados, etc.

Servicio de despertador: Es un servicio donde el hotel llama al huésped a una hora específica, usualmente para despertarlo. Se puede solicitar en recepción.

Cambio de habitación: Es un procedimiento que se realiza en hoteles cuando un huésped solicita (o el hotel necesita hacer) un traslado de una habitación a otra. Puede ser por distintos motivos, y siempre se busca que sea lo más cómodo y eficiente posible para el cliente.

Salida del huésped Check Out: Es el proceso inverso al Check-in, donde el huésped abandona el hotel. En este proceso se devuelve la llave de la habitación, se abonan todos los gastos adicionales si es que los hubo y se liberan las instalaciones para la limpieza y preparación de futuros huéspedes.

Funciones del departamento de personal uniformado:

Este departamento es el primero en tener contacto con el huésped al llegar y el último al despedirse, por lo que su función principal es brindar una bienvenida cordial, ayudar con el equipaje y ofrecer orientación general.

Puestos del departamento de personal uniformado:

- **Botones:** se encarga de recibir a los huéspedes, llevar el equipaje a la habitación y ofrecer información básica del hotel
- **Portero:** controla la entrada y salida de personas y ayuda a abrir puertas o pedir transporte
- **Valet parking:** se encarga de estacionar y entregar los autos de los huéspedes
- **Conserje:** brinda información turística, hace reservaciones y gestiona solicitudes especiales

Material y equipo del departamento:

Incluye carritos para equipaje, radios de comunicación, uniformes presentables, guantes (en algunos casos), y en ocasiones tablets o teléfonos para coordinar servicios.

Funciones del departamento de Ama de llaves:

El departamento de ama de llaves es responsable de mantener la limpieza, el orden y la higiene de las habitaciones y áreas comunes del hotel.

Puestos del departamento de Ama de llaves:

- **Ama de llaves ejecutiva:** organiza y supervisa todo el personal del área
- **Supervisor(a) de piso:** verifica que las habitaciones estén limpias y en orden
- **Camarista:** realiza la limpieza, cambio de sábanas, toallas y reposición de amenidades
- **Encargado(a) de lavandería:** gestiona el lavado y planchado de ropa del hotel y de los huéspedes.

Material y equipo del departamento:

Incluye carritos de limpieza, aspiradoras, escobas, trapeadores, productos de limpieza, uniformes, radios o teléfonos, llaves maestras, guantes, y material de lavandería como lavadoras, secadoras y planchas industriales.

Funciones del departamento de Mantenimiento:

Este departamento se encarga de que todas las instalaciones del hotel funcionen correctamente, realizando reparaciones, revisiones preventivas y mantenimiento general.

Puestos del departamento de Mantenimiento:

- **Jefe de mantenimiento:** coordina y supervisa todo el equipo técnico
- **Técnico general:** realiza tareas de mantenimiento menores en habitaciones y áreas públicas
- **Electricista:** se encarga del sistema eléctrico
- **Plomero:** atiende todo lo relacionado con agua, tuberías y sanitarios
- **Jardinero:** mantiene las áreas verdes

Material y equipo del departamento:

El equipo que utilizan incluye herramientas como destornilladores, taladros, llaves, escaleras, multímetros, lámparas, repuestos eléctricos y de plomería, guantes de seguridad, gafas de protección, uniforme industrial y equipo de comunicación.

ACTIVIDADES DE ESTUDIO:**FORMATOS QUE SE REQUIEREN PARA TRABAJAR LOS EJERCICIOS DEL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES Y RECEPCION**

EJERCICIO. 1 Sr. Javier Ruiz Salas encargado del departamento de almacén, tiene a su cargo a Felipe Fonseca auxiliar de almacén que se dedica a surtir todas las órdenes y pedidos que se necesitan en el Hotel en el primer turno y para el segundo turno se encuentra Jaime Sánchez

CLAVE	ARTICULO	PRECIO
0001	Botella de Ajax	\$ 8.50 c/u
0032	Litro de suavizante	\$ 10.50 c/u
0040	Latas de chile Jalapeño	\$ 13.80 c/u
0038	Litro de aceite	\$ 7.50 c/u
0049	Paquete de hojas blancas T/C	\$ 15.00 c/u
0118	Rollo de sumadora	\$ 5.20 c /u
0229	Caja de cartuchos impresora	\$ 130.00 c/u
0243	Caja de sobres blancos	\$ 8.10 c/u
0358	Caja de marcadores	\$ 15.35 c/u
0425	Lata de duraznos en almíbar	\$ 11.50 c/u
0511	Caja de shampoo para manos	\$ 85.30 c/u
0617	Caja de clips	\$ 2.10 c/u
0638	Rollo de duirex	\$ 13.15 c/u
0713	Caja de pañuelos desechables	\$ 6.80 c/u

El departamento de Alimentos y Bebidas solicito ciertos productos al almacén el día de hoy en el turno vespertino y el Sr. Rafael Mora hizo la requisición y se le entregara el pedido el día de mañana; los productos son los siguientes:

5 botellas de Ajax (se entregaron completas)
8 litros de aceite (se entregaron 6 litros)
10 latas de duraznos en almíbar (se entregaron 7 latas)
5 latas de chiles jalapeños (se entregaron 4 latas)
Sacar el importe total.

Ejercicio 2: Mariana Salas Gerente del departamento de Reservas del turno matutino, necesita surtir la papelería de ser área el día de hoy de manera urgente, la cual solicita:

5 cajas de clips (se entregaron 4 cajas)
1 caja de cartucho de impresora, entrega completa
8 rollos de sumadoras, se entregaron 5

6 rollos de diurex, se entregan 4
7 paquetes de hojas blancas, se entregaron 7
1 caja de marcadoras, se entregó completo

INFORMACIÓN DE DEPÓSITOS QUE SE ENVIARON A CONTABILIDAD

N° de confirmación CR80045

N° Depósitos que se enviaron a contabilidad

0253 (1)	0381 (4)	0420
0256 (3)	0415 (5)	0510

Tarifa de habitaciones

Sencilla	\$ 1.030,96 MXN
Doble	\$ 1.270,63 MXN
Triple	\$ 1.420,08 MXN
Cuádruple	\$ 1.590,47 MXN
Suite	\$ 1.830,59 MXN
Junior Suite	\$ 2.360,16 MXN
Junior Suite Vista al Mar	\$ 2.530,08 MXN
Junior Suite Vista al Mar Club Premium	\$ 2.790,06 MXN
Master Suite	\$ 4.090,09 MXN
Master Suite con Piscina	\$ 5.130,16 MXN
Suite Presidencial	\$ 5.909,96 MXN

NO. Alimentos Precios

318 bufete \$120.00 P/P	312 cena \$125 P/P
320 a la carta	319 carta de vinos Nal.
333 especialidades \$230 P/P	321 postres rebanada pastel \$65.00 p/p
310 desayuno \$85.00 P/P	

Servicios

415 gimnasio \$85.00 la hora	445 discotecas (Antro) \$230.00 P/P
428 club de golf \$150 la hora	329 bar \$350.00 Botella
435 spa \$350.00 la hora	442 Vallet parking\$45x hora
439 sala de videojuegos \$95 la hora	
440 Parques acuáticos \$150 la entrada	

p/p



Datos de Huéspedes

1

La empresa Quesos Finca Vai con domicilio Juriquilla N° 62 Col. Lechería Querétaro, Querétaro Tel. 01800243642

Sr. Ramiro Becerra del Rio (Empresario)

2

Familia Apodaca Ritz.

Sr. Williams Apodaca Kennedy (Empleado)

Sra. Ross Ritz Hass

Niña: Wendy Apodaca Ritz (7 años)

Niño: Peter Apodaca Ritz (10 años)

Bebé: Sissy Apodaca Ritz (8 meses)

Joven: John Apodaca Ritz (15 años)

Domicilio: N° 348 A v. Marie Beach Los Ángeles Estados Unidos

Tel. 0445283495

3

Srita. Alondra Jiménez Rangel (Diseñador de modas)

Domicilio: Calle de las Cruces N° 26 Col. Olivar de los Padres Guadalajara Jalisco

Tel: 55101168

4

Agencia de viajes Liberación. Agente de viajes José Luis Estrada Ramos Av. Insurgentes Sur N° 49 Col. Florida México D.F.

Tel: 55294817



5

Abogados y Asociados S.A Lic. Armando Olguín

Calle Jesús Ortega N° 689 Col. Revolución Cuautla Morelos

Tel: 013891817

Ejercicios

RESERVACIONES

1

El dueño de la empresa de Quesos "Finca Vai" realizara una convención a la Ciudad de México para sus empleados por motivo del aniversario de la fundación de la Finca, los gastos correrán por parte de la empresa la cual dará un anticipo del 50% en efectivo. La fecha del evento es el día 04 de diciembre por lo que desea que se le reserven 2 días antes para conocer la ciudad, pretendiendo llegar a las 12:00 del día y salir el día 08 a las 4:00 p.m. Se rentará un autobús para trasladar a las 35 personas que viajarán de las cuales 5 no compartirán habitación por ser los socios incluyendo al dueño y los restantes irán en pareja.

3

La Srta. Jiménez de la Cuidad de Monterrey quiere reservar el día 4 de diciembre al 10 de diciembre sus vacaciones en la Cuidad de México piensa viajar en tren por lo que no sabe cuánto tiempo se hace. Quiere salir del hotel después de las 5:00 p.m., dio un anticipo del 35% con tarjeta Banamex, viajara sola.

-Realizar acuse de recibo -Elaborar hoja de control de reservaciones



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
SECRETARIA ACADÉMICA
DIRECCIÓN DE EDUCACION MEDIA SUPERIOR
CENTRO DE ESTUDIOS CIENTÍFICOS Y TECNOLÓGICOS No. 13
"RICARDO FLORES MAGÓN"



PAPELETA DE RESERVACIONES (ORIGINAL)			
1 SIN <input type="checkbox"/> CONFIRMACION		CONFIRMADA <input type="checkbox"/>	
2 NOMBRE _____		3 LLEGADA:	
		4 SALIDA:	
5 CANTIDAD DE PERSONAS:		6 TIPO DE CUARTO:	
		7 TARIFA:	
8 LLEGA VIA:	9 HORA:	10 HECHA POR:	11 TEL O CORREO:
12 OBSERVACIONES:			
13 FECHA:	14 RECIBIO:	15 HORA:	



ACUSE DE RECIBO

Acknowledgment of Deposit

FECHA

1Date _____

AGENCIA

2TravelAgency _____

3RESERVADO PARA

Reservation for _____

4FECHA DE LLEGADA

Date of Arrival _____

5FECHA DE SALIDA

Date of Departure _____

6 CANTIDAD

Amount
 \$ _____

Por cheque
 By check

Depósito
 Deposit

Pago completo

Paid in full
 Giro
 M.O.

7

Comisión deducida

Commission deducted

Comisión no deducida

Com. Not deducted

Efectivo

Cash

8 OBSERVACIONES

Remarks _____

9 Cheque No.

Check No. _____

10 Banco

Bank _____

11 Moneda Nacional



Ejercicios

CAMBIO DE RESERVACIÓN

1

El dueño de la finca llamó para avisar que irá su esposa y la de sus socios al evento; hacer los cambios correspondientes.

CAMBIO DE RESERVACIONES		
1 NOMBRE:		
LLEGADA DE:	2	A:
SALIDA DE:	3	A:
NO. DE CUARTOS DE :	4	A:
NO. DE PERSONAS DE:	5	A:
6 HECHA POR:		
7 DIRECCIÓN:	8 TELÉFONO:	
10 OBSERVACIONES:		
11 FECHA:	12 HORA:	13 RECIBIÓ:



CANCELACIÓN

La Srta. Jiménez comentando con sus amigas desea cambiar de destino, prefieren ir a los Cabos de vacaciones por lo que realiza la cancelación de su reservación por correo.

-Realizar los reembolsos correspondientes

CANCELACION DE RESERVACIONES		
1 NOMBRE:		
2 LLEGADA:	3 SALIDA:	
5 HECHA POR:		
6 TELÉFONO:		
7 DIRECCION:		
8 OBSERVACIONES:		
9 FECHA:	10 HORA:	11 RECIBIO:



SOLICITUD DE REEMBOLSO

1 DE:

2A:

3 ASUNTO:

4 FECHA:

Le solicito que extienda un cheque a favor

5 De:

6 Por la cantidad de:

7 Del deposito número

8 que nos fue

Enviado en relación con la reservación para:

9 Atentamente:



EJERCICIOS DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

1.- Los huéspedes que hicieron su reservación en nuestro hotel se presentan en sus fechas establecidas, elaborar:

Tarjeta de registro en (recepción)

2.- El día de hoy se registraron dos huéspedes más, que hicieron su registro directo en el hotel no tienen reservación:

La señorita Sandra Lorena Montaña Olivos (contadora) de la ciudad de Hermosillo Sonora, Av. Yanqui 1723 interior 28 Col. Venado. (Elaborar tarjeta de registro)

Viaja en plan vacacional, vía aérea, 4 días 3 noches; habitación doble ya que espera que su amiga la alcance después.

T.C. BX 0445518382419183

3.- El señor Roberto López Buenfil (arquitecto), de San Francisco California con domicilio en North 1328 and yellow Stone Av., viajan en avión para pasar unas vacaciones por 7 días con sus amigos (total 4 personas)

T.C. AX 4455184837289946 (elaborar tarjeta)



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
SECRETARÍA ACADÉMICA
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR
CENTRO DE ESTUDIOS CIENTÍFICOS Y TECNOLÓGICOS No. 13
"RICARDO FLORES MAGÓN"



TARJETA DE REGISTRO						ENTRADA			
						DÍA	MES	AÑO	
NOMBRE (NAME)									
DIRECCIÓN (ADDRESS)			CIUDAD (CITY)						
NACIONALIDAD (NATIONALITY)			COMPAÑÍA (CORPORATION)						
OCUPACIÓN (OCCUPATION)			PROCEDENCIA (ORIGIN)						
DESTINO (DESTINATION)			MOTIVO DEL VIAJE (TRIPS PURPOSE)			MEDIO TRANSPORTE (TRANSPORTATION)			
			NEGOCIOS (BUSINESS) <input type="checkbox"/> PLACE (PLEASURE) <input type="checkbox"/>			MEDIO RESERVACIÓN			
ESTOY DE ACUERDO EN DESOCUPAR ESTA HABITACIÓN EL :		CUARTO (ROOM)		PRECIO (RATE)		DÍA	MES	AÑO	HORA
FIRMA (SIGNATURE)									
EMPLEADO (CLERK)		CAJERO (CASHIER)		NOTA: PARA SU CONVENIENCIA Y PROTECCIÓN FAVOR DE DEPOSITAR SUS VALORES EN LAS CAJAS DE SEGURIDAD SIN CARGO ALGUNO. EL HOTEL NO SE HACE RESPONSABLE POR DINERO EN EFECTIVO, JOYAS U OTROS VALORES NO DEPOSITADOS.					



4.- La señorita Sandra Montaña espera la llegada de su amiga Araceli Flores la cual le deja un recado en recepción al otro día diciendo que volverá a llamar para informarle que no podrá pasar unas lindas vacaciones con ella por motivos de trabajo.

Realizar formatos de control:

-Mensaje

-Cambio de habitación (no desea una habitación tan grande para ella)

MENSAJE		
Para to	Habitación N° Room N°	

De	_____	
From	_____	
<input type="checkbox"/> Reportandose a su llamado Returne your call	<input type="checkbox"/> Favor de llamar Please call	<input type="checkbox"/> Volverá a llamar Will call back
Mensaje Message	_____	

Hora Time	Fecha Date	Operadora Operator
_____	_____	_____



PRETIRILLA DE CAMBIO	
NOMBRE: 1	
Nº PERSONAS ANTERIOR: 2	Nº PERSONAS ACTUAL:
Nº HABITACION ANTERIOR: 3	Nº HABITACION ACTUAL:
RECEPCIONISTA: (INICIALES): 4	FECHA: 5

5.- La familia Apodaca recibió un mensaje de su hijo el segundo día de su estancia en el hotel diciendo que estaba bien y que se reportaba a la llamada que le hicieron sus padres. (Elaborar formatos)

MENSAJE		
Para to	Habitación N° Room N°	

De	_____	
From	_____	
<input type="checkbox"/> Reportandose a su llamado Returne your call	<input type="checkbox"/> Favor de llamar Please call	<input type="checkbox"/> Volverá a llamar Will call back
Mensaje Message	_____ _____ _____ _____	
Hora Time	Fecha Date	Operadora Operator
_____	_____	_____



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
SECRETARIA ACADÉMICA
DIRECCIÓN DE EDUCACION MEDIA SUPERIOR
CENTRO DE ESTUDIOS CIENTÍFICOS Y TECNOLÓGICOS No. 13
"RICARDO FLORES MAGÓN"



1 DATOS DEL HUESPED		2 ESTADO DE CUENTA – FACTURA N°	
3 FORMA DE PAGO PAYMENT: CUPON T.C. CONTADO		4 FIRMA PARA IDENTIFICACION	
5 CLAVES O CODIGOS DE CONSUMO	6 (MEMO)	1	7 IMPORTE
		2	
		3	
		4	
		5	
		6	
		7	
		8	
		9	
		10	
		11	
		12	
		13	
		14	
		15	
		16	
		17	
		18	
		19	
		20	
		21	
		22	
		23	
		24	
		25	
		26	
		27	
		28	



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
 SECRETARÍA ACADÉMICA
 DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR
 CENTRO DE ESTUDIOS CIENTÍFICOS Y TECNOLÓGICOS No. 13
 "RICARDO FLORES MAGÓN"



		29	
		30	
8 DEBO Y PAGARE A _____ A LA VISTA EN ESTA CANTIDAD DE 9 \$ _____			
10 FIRMA DEL HUESPED			

INSTRUCTIVO DE GRUPOS				LLEGADA _____	HORA _____
NOMBRE DEL GRUPO _____				SALIDA _____	HORA _____
NOMBRE DEL CONDUCTOR DEL GRUPO _____				PLAN DE ALIMENTACIÓN	
PAGA:					
NÚMERO DE PERSONAS DEL GRUPO	ADULTOS	MENORES	TOTAL	OBSERVACIONES	
CANTIDAD DE HABITACIONES	SENCILLAS	DOBLES	TRIPLES		
TARIFA CONFIRMADA POR HABITACIÓN	SENCILLA	DOBLE	TRIPLE		
CUENTA DE EXTRAS		SI	NO		
CUENTA MAESTRA		SI	NO		



7.- El conductor(a) del grupo 4IM___ realizó los siguientes consumos, hacer los cargos correspondientes, las cual pagará con T.C. BC 45555100001184

- 1 hora de gimnasio
- 1 hora spa
- 1 hora paquete acuático

(Realizar cuenta extra)

1 DATOS DEL HUESPED		2 ESTADO DE CUENTA – FACTURA N°	
3 FORMA DE PAGO PAYMENT: CUPON T.C. CONTADO		4 FIRMA PARA IDENTIFICACION	
5 CLAVES O CODIGOS DE CONSUMO	6 (MEMO)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22	7 IMPORTE



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
 SECRETARIA ACADÉMICA
 DIRECCIÓN DE EDUCACION MEDIA SUPERIOR
 CENTRO DE ESTUDIOS CIENTÍFICOS Y TECNOLÓGICOS No. 13
 "RICARDO FLORES MAGÓN"



		23	
		24	
		25	
		26	
		27	
		28	
		29	
		30	
8 DEBO Y PAGARE A _____ A LA VISTA EN ESTA CANTIDAD DE 9 \$ _____			
10 FIRMA DEL HUESPED			

8.-La Srita. Sandra Montañó viaja en Plan Europeo, realizar el cargo de los siguientes consumos que pagará en efectivo.
 Desayuno y Cena todos los días de estancia.
 Gimnasio una hora diaria todos los días de estancia.
 1 hora de SPA solo un día
 1 Comida de especialidad solo un día
 1 entrada al Antro solo un día.
 (Realizar cuenta extra)

1 DATOS DEL HUESPED		2 ESTADO DE CUENTA – FACTURA N°	
3 FORMA DE PAGO		4 FIRMA PARA IDENTIFICACION	
PAYMENT: CUPON T.C. CONTADO			
5 CLAVES O CODIGOS DE CONSUMO	6 (MEMO)	1	7 IMPORTE
		2	
		3	
		4	



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
SECRETARIA ACADÉMICA
DIRECCIÓN DE EDUCACION MEDIA SUPERIOR
CENTRO DE ESTUDIOS CIENTÍFICOS Y TECNOLÓGICOS No. 13
"RICARDO FLORES MAGÓN"



		5	
		6	
		7	
		8	
		9	
		10	
		11	
		12	
		13	
		14	
		15	
		16	
		17	
		18	
		19	
		20	
		21	
		22	
		23	
		24	
		25	
		26	
		27	
		28	
		29	
		30	
8 DEBO Y PAGARE A _____ A LA VISTA EN ESTA CANTIDAD DE 9			
§ _____			
10 FIRMA DEL HUESPED			



12.- Sr. Roberto López se le hizo un cambio de habitación porque reportó que la llave de la regadera estuvo goteando toda la noche y el contacto donde se encuentra la T.V. hizo corto y se quedó sin luz.
(Cambio de habitación)

PRETIRILLA DE CAMBIO	
NOMBRE: 1	
Nº PERSONAS ANTERIOR: 2	Nº PERSONAS ACTUAL:
Nº HABITACION ANTERIOR: 3	Nº HABITACION ACTUAL:
RECEPCIONISTA: (INICIALES): 4	FECHA: 5



DEPARTAMENTO DE PERSONAL UNIFORMADO

PETRILLA DE PRONTO REGISTRO

EJERCICIO 1

El cuarto número 300 con 2 personas el día 8 de junio del 2022 a nombre del señor Matías Almada con una tarifa de \$2,000.45, el huésped ingreso antes de su check in y por ello desea que se guarde su equipaje hasta que le den su habitación

2. Petrilla de registro o firilla de pronto registro		
1 CUARTO No.	2 No. PERSONAS	3 FECHA:
4 NOMBRE:		5 TARIFA:
OBSERVACIONES:		



CONTROL DE AUTOMÓVILES PARA CLIENTES

EJERCICIO 1

El valet parking elabora el control de automóviles en donde señala:

001. Habitación 120 el señor Armando Casas entró el 8 de junio del 2022 a las 6:00 am y salió el 12 de junio del 2022 a las 12:00
002. Habitación 136 la señorita Elena Moreno entró el 17 de junio del 2022 a las 8:30 y salió el 17 de junio a las 23:00
003. Suite, la señorita Alma Venegas entró el 1 de agosto del 2022 a las 7:00 y salió el 7 de agosto del 2022 a las 16:00

1TALON	2HABITACION	3NOMBRE	4FECHA	5ENTRADA	6FECHA	7SALIDA



TALÓN DE EQUIPAJE

EJERCICIO 1

El 17 de junio del 2022 la señorita Paola Torres dejó su equipaje él contaba con 2 maletas, 1 de ellas era una maleta grande de color negra y una pequeña de color negro con ruedas grises

EJERCICIO 2

El 22 de junio del 2022 el señor Eduardo Casas dejó su equipaje él contaba con 1 maleta, la cual era grande y de color azul con compartimentos de color blanco y ruedas color gris

EJERCICIO 3

El 27 de junio del 2022 la señorita Adela Núñez dejó su equipaje él contaba con 3 maletas, 1 de ellas era una maleta grande de color vino, las otras 2 eran maletas medianas de color azul marino con ruedas de color negras

3.TALON DE EQUIPAJE	3.TALON DE EQUIPAJE
<p>2Fecha:</p> <p>3No. De piezas:</p> <p>4Observaciones: <u>[características del equipaje]</u></p> <p>HUESPED</p>	<p>2Fecha:</p> <p>3No. De piezas:</p> <p>4Observaciones: <u>[características del equipaje]</u></p> <p>HUESPED</p>
<p>ESTIMADO HUESPED: DEPOSITE SUS VALORES EN LAS CAJAS DE SEGURIDAD, YA QUE EL HOTEL NO SE HACE RESPONSABLE POR DANOS O PERDIDAS. SI SUS DEBIDAS PERTENENCIAS PERMANECERAN MAS TIEMPO QUE SU ESTANCIA, POR FAVOR UTILICE NUESTRO SERVICIO DE ALMACENAJE.</p>	<p>ESTIMADO HUESPED: DEPOSITE SUS VALORES EN LAS CAJAS DE SEGURIDAD, YA QUE EL HOTEL NO SE HACE RESPONSABLE POR DANOS O PERDIDAS. SI SUS DEBIDAS PERTENENCIAS PERMANECERAN MAS TIEMPO QUE SU ESTANCIA, POR FAVOR UTILICE NUESTRO SERVICIO DE ALMACENAJE.</p>



Departamento de ama de llaves.

EJERCICIOS 1 Orden de Requisición

Va dirigido al departamento de ama de llaves el día 30 de marzo del 2021 al Sr. Leonardo Linares Suárez a las 10:30 a.m. Solicitando los siguientes artículos

Jaladores	19 piezas
Trapos	32 piezas
Aromatizantes	15 piezas
Abrillantador de muebles	9 piezas
Cubetas	22 piezas
Suavitel	16 litros
Cloro	10 litros
Bolsas para la basura	15 piezas
Zacates	32 piezas
Plomeros	15 piezas

Autorizado por el señor Leonardo Linares Suarez, quien recibió fue el señor Roberto Santos López a las 11:00 a.m. y el jefe de almacén Uriel Quintana Lara



EJERCICIO 1 Horas extras

La Srita. Rosario Cortés trabajo 2 horas extra en el hotel vasco de Quiroga, el día 29 de marzo del 2021, ya que el día 28 de marzo del 2021 la Srita. Rosario Cortés se retiró 2 horas antes por razones personales.

Autoriza. La Srita. Blanca Lomé

Autorizo a: _____

A trabajar ____ **horas extras el** _____ **de 20** ____

MOTIVO:

Nombre y firma autorizada

HOTEL _____

Depto. _____



EJERCICIO 2 Lista de Asistencia

En el hotel "Gran Amanecer" el departamento de ama de llaves presenta el siguiente listado de asistencia de la semana del 28 de marzo al 2 de abril del 2021, de las siguientes personas

Alejandra Rosales Estrada: solo el jueves pidió permiso los demás días asistió.

Aquiles Castillo Viviana: el sábado y miércoles faltó, los demás días asistió. Se quedó dos horas extras

Roberto Gómez Bolaños: jueves y viernes se presentó enfermo, los demás días asistió. Se quedó 3 horas extras

Nayla Morales Pérez: todos los días asistió

Rita García Sánchez: solo el viernes descanso los demás días asistió. Se quedó 1 hora extra

Roberto Barrera Ruiz: Pidió permiso el lunes y no faltó el martes los demás días asistió

Se firmó por la supervisora Srita. Fernanda Vega.



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
SECRETARÍA ACADÉMICA
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR
CENTRO DE ESTUDIOS CIENTÍFICOS Y TECNOLÓGICOS No. 13
"RICARDO FLORES MAGÓN"



DEPARTAMENTO : _____ SEMANA DEL ___ AL ___ DE _____

NOMBRE	S	D	L	M	M	J	V	TOTAL DIAS	HORAS EXTRAS
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									

A ASISTENCIAS

F FALTAS

P PERMISOS

E ENFERMEDAD

D DESCANSO

I INCAPACIDAD

H/EXT HORAS EXTRAS

JEFE DEL DEPARTAMENTO



EJERCICIO 1 PASE DE SALIDA PARA OBJETOS

El día de hoy, la señorita Mia Wallace quien trabaja como camarista en el Hotel Overlook, lleva consigo un maletín; para poder ingresar al trabajo y evitar la existencia de malos entendidos, tiene que registrarlo en seguridad, a cargo del señor Tyler Zурden, para lo que llena el formato de "pase de salida para objetos".

Ama de llaves: Carey White.

1. PASE DE SALIDA PARA OBJETOS

FECHA: _____

NOMBRE: _____

OBJETO:

FIRMA JEFE DEL DEPTO SEGURIDAD



EJERCICIO 1 CONTROL DE ROPA Y VARIOS

La camarista Naomi Vargas Salazar, le toca el piso número 9 del hotel. El día 05/005/2022 en su turno matutino, ella recibió y regreso lo siguiente:

- Recibió 40 sabanas y entrego 40 sabanas
- Recibió 35 fundas y entrego 30 fundas
- Recibió 15 toallas de felpa chicas y entrego 15 toallas de felpa chicas
- Recibió 10 toallas Pullman y entrego 10 toallas Pullman
- Recibió 8 tapetes de baño y entrego 6 tapetes de baño
- Recibió 45 colchas y entrego 45 colchas
- Recibió 30 protectores y entrego 30 protectores
- Recibió 25 bolsas de calzado y entrego 20 bolsas de calzado
- Recibió 20 bolsas de lavandería y entrego 20 bolsas de lavandería

Las 5 fundas y los 2 tapetes de baño faltaron porque no se entregaron a tiempo a la camarista por lo que ella los llevara a lavandería y después se entregaran. Las 2 bolsas de calzado faltantes no se entregaron porque aún estaban en uso del huésped, en cuanto lo terminen de usar se regresarán



5. CONTROL DE ROPA Y VARIOS

NOMBRE		PISO	
FECHA		A.M.	P.M.
ARTICULO	CANTIDAD RECIBIDA	CANTIDAD ENTREGADA	
OBSERVACIONES			
<hr/>			



EJERCICIO 1 VALE DE ROPERÍA

El día miércoles 30 de marzo del presente año a las 5:30 p.m., la camarista Leticia Ortiz sigue en espera de su pedido faltante a control de ropa y varios, por lo que decide elaborar un vale al departamento de ropería, con la siguiente información: Faltantes: 2 sábanas, 3 toallas de felpa chicas, 2 colchas, 3 protectores de colchón y 3 bolsas de lavandería.

La supervisora (escribe tu nombre) es quien decide dar el visto bueno y el ama de llaves la Srita. Lucía Martínez es quien autoriza este vale.

VALE a ropería por: _____

HOTEL IMPERIAL CDMX., ____ de ____ de ____

Vo. Bo.

FIRMA



1.- REPARACIÓN URGENTE

<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Plomería<input type="radio"/> Electricidad<input type="radio"/> Pintura<input type="radio"/> Albañilería<input type="radio"/> Carpintería<input type="radio"/> Maqueo<input type="radio"/> Tapicería<input type="radio"/> Cerrajería	<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Televisión<input type="radio"/> Vidrios<input type="radio"/> Alfombra<input type="radio"/> Aire acondic.<input type="radio"/> Teléfono<input type="radio"/> Sonido

DEPARTAMENTO
OBSERVACIONES:

DIA. _____ FECHA _____
JEFE DEPARTAMENTO

OPERARIO _____	EMPEZO _____
FIRMA _____	
TERMINO _____	
OBSERVACIONES: _____	REVISADO: _____



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
 SECRETARÍA ACADÉMICA
 DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR
 CENTRO DE ESTUDIOS CIENTÍFICOS Y TECNOLÓGICOS No. 13
 "RICARDO FLORES MAGÓN"



REFERENCIAS DOCUMENTALES	REFERENCIAS ELECTRÓNICAS
COMPETENCIA PARTICULAR No. 1	
Distingue los tipos de alojamientos y organización del sector hotelero con base en las disposiciones de la SECTUR	
Sixto Báez Casillas. (2014). 4ª Edición Hotelería. México: CECSA.	(2020). Recuperado 26 de junio de 2020, de http://www.hotelesmexicanos.org/
Luis Barragán del Río. (1991). Hotelería. México: IPN	(2020). Recuperado 26 de junio de 2020, de http://www.sectur.gob.mx/index.jsp
Denis Perrin. (1986). Hotelería. México: Fondo de Cultura Económica.	(2020). Recuperado 26 de junio de 2020, de http://www.posadas.com.mx
Patricia Mármol Sinclair. (2016). Marketing Turístico 2a Edición. España: Paraninfo	
COMPETENCIA PARTICULAR No. 2	
Diseña las reservaciones de los clientes atendiendo a sus necesidades tomando en cuenta las políticas y estándares de calidad de la empresa.	
Patricia Parrilla García. (2006). Operación de Recepción de manera eficaz Gestione las tareas Administrativas. 2006: Ideas propias Editorial	(2020). Recuperado 25 de julio de 2020, de http://www.conocer.gob.mx/
CONALEP. (2005). Administración de Sistemas de Reservaciones. México: Conalep.	(2020). Recuperado 30 de julio de 2020, de http://www.datatur.sectur.gob.mx/jsp/index.jsp
México Secretaría de Turismo. (1987). Manual del Puesto del Reservacionista SECTUR. México: Limusa	(2020). Recuperado 13 de agosto de 2020, de http://www.asociaciondehoteles.com.mx
COMPETENCIA PARTICULAR No. 3	
Ofrece los servicios de recepción y atención a huéspedes y clientes respetando los procedimientos y estándares de calidad	
Fernando Corral Mestas. (2010). Manual de recepción hotelera: principios y técnicas. México: Septem Ediciones	(2020). Recuperado 13 de agosto de 2020, de http://www.economia-noms.gob.mx/ ; http://www.asociaciondehoteles.com.mx
Antonio Navarro Ureña. (2009). Recepción Hotelera y Atención al Cliente. España: Paraninfo.	(2020). Recuperado 20 de agosto de 2020, de http://normas.economia.gob.mx/normasmx/index.nmx
Socorro López García. (2006). Recepción y Atención al Cliente. España: Paraninfo	
México Secretaría de Turismo. (1987). Manual del Puesto del Recepcionista SECTUR. México: Limusa	