

## PLAN APRENDIZAJE REMOTO 4

Liceo Técnico Profesional Agrícola Marítimo Bosque Nativo  
Especialidad Servicios de Hotelería – 4°medio C  
Prof. Carolina Aguilera – Prof .Susan Sanchez

### **GUÍA DE APRENDIZAJE REMOTO 4°MEDIO C**

#### **Instrucciones generales:**

- La guía se puede realizar escrita a mano o en computador , se divide en dos partes: La 1°parte corresponde al módulo de Recepción y Reservas , si hay dudas en la 1° parte deben realizarla mediante mail o wtsp a profesora Carolina carolina.aguilera@liceobosquenativo.cl      wtsp +56976700183.
- La 2°Parte corresponde al Módulo de Coctelería y Vinos, si hay dudas o consultas deben realizarla mediante mail o wtsp a profesora Susan susan.sanchez@liceobosquenativo.cl
- Plazo máximo de entrega es el viernes 5 DE JUNIO 2020 antes de las 13 hrs.
- Una vez entregado el trabajo, profesoras revisarán y realizarán retroalimentación mediante correo electrónico.
- Si hay dudas o consultas, las pueden realizar mediante wtsp o correo electrónico ya mencionado, además recordar que según lo indicado por Dirección el horario de atención es de lunes a jueves desde las 9 a las 17 hrs y viernes desde 9 a 14 hrs.

### **Módulo : Servicios de Recepción y Reservas.**

**Objetivo aprendizaje:** Realizar reserva, check in de clientes de forma manual, de acuerdo a los protocolos e informando con claridad sobre los servicios, condiciones de pago, costos y otros aspectos, aplicando la normativa del consumidor.

**Habilidad:** Reconocer procedimientos de reservas hoteleras y aplicar procesos o protocolos usados en recepción.

**Objetivo de la actividad:** Aplicar protocolos o procedimientos usados en la Recepción de un Hotel

**1 ) Para realizar la siguiente guía , primero deberán leer el siguiente protocolo o procedimiento para realizar un check in y luego contestar las siguientes preguntas que están en cuadro ( 18 pts ).**

#### **Descripción del procedimiento de Check in:**

El o los recepcionistas, es el encargado de realizar el procedimiento de Recepción de huéspedes. Este procedimiento es atender a los huéspedes inmediatamente al arribo y/o salida del hotel, en la recepción del hotel en horario continuado de 24 hrs.

Diariamente los recepcionistas reportan directamente a su jefe de recepción todas sus tareas diarias como las novedades de su respectivo turno en un breaffing ( especie de bitácora ) diario a las 10:00 a.m.

Para que este procedimiento se pueda realizar en su momento, se necesitan los siguientes recursos como : teléfono, computador, sistema hotelero, internet, check list, lápices, calculadora, formulario reservas, manual turístico de la zona, tarjetas de presentación del hotel, porta tarjetas del hotel, sobres corporativos, impresoras, tintas, scaner, para hacer efectivo nuestro procedimiento.

## PLAN APRENDIZAJE REMOTO 4

Liceo Técnico Profesional Agrícola Marítimo Bosque Nativo

Especialidad Servicios de Hotelería – 4° medio C

Prof. Carolina Aguilera – Prof .Susan Sanchez

### **Check In de huéspedes:**

El o los recepcionistas deben realizar las siguientes acciones de:

- Dar un saludo cálido y cordial a los huéspedes.
  - Verificar si existe o no reserva.
  - No olvidar de dar un saludo de bienvenida sin olvidar de llamar al huésped por su nombre o apellido.
  - En caso de existir reserva, confirmar cantidad de noches de estadía.
  - Solicitar al huésped que complete sus datos personales con firma en la tarjeta de registro, sin olvidar de ofrecerle un lápiz.
  - Verificar tarifa ofrecida por el departamento de reservas y revisar en el sistema hotelero si está cargada correctamente en pesos (si es huésped chileno) o en dólares (si es huésped extranjero).
  - Solicitar al huésped una forma de pago como garantía para asegurar su estadía en el hotel. (Políticas de cancelación)
  - Realizar el llamado de cortesía, para saber si el huésped quedó conforme con la habitación, para saber si necesita algo y recordarle que estamos a su disposición por cualquier necesidad que le pueda ocurrir durante su estadía.
  - Dejar la tarjeta de registro con la reserva en la carpeta con el número de la habitación.
  - En caso de no existir reserva, preguntar cantidad de pasajeros, tipo de habitación, tiempo estimado de su estadía, verificar disponibilidad y sobretodo ofrecer la mejor tarifa en lo posible.
  - Invitar al huésped a ver las habitaciones.
  - Una vez elegida la habitación, volver a recepción verificar tarifa y hacer el check in correspondiente.
  - Presentar la tarjeta de registro al huésped, para que la complete con sus datos personales, sin olvidar de ofrecer un lápiz.
  - El recepcionista deberá llenar los espacios correspondientes al Hotel.
  - Establecer la forma de pago. (Políticas de cancelación).
  - Explicar políticas del Hotel, horarios de servicios, tenencia de mascotas.
  - Entregar llave de la habitación, explicando número de habitación, en qué piso se encuentra la habitación, señalar si es en piso fumador o no fumador.
  - Indicar los números de información de recepción por cualquier cosa que necesite el huésped.
  - Indicar señal y contraseña de internet inalámbrico y por último hacer entrega del welcome drink y especificar qué tipo de trago es, en qué horario y lugar se debe cobrar.
  - Dejar la tarjeta de registro con la reserva en la carpeta con el número de la habitación.
  - Agradecer al huésped y desear que disfrute su estadía.
  - Realiza el llamado de cortesía.
  - Dar check In a la habitación en el sistema hotelero.
  - Completar los datos personales en el sistema hotelero.
- 
- **Al contestar el teléfono:**
    - ✓ El o los recepcionistas, debe tener un tono suave pero firme, en el cuál debe decir: "Don Luis Hotel buenos días (tardes o noches) habla....."
    - ✓ Si la llamada es de disponibilidad o reserva se debe tener a mano el tarifario, abierto el sistema hotelero para poder confirmar disponibilidad y precios. En caso de haber poca disponibilidad, derivar llamada al departamento de reservas.
    - ✓ Para concretar la reserva se sugerirá indicarle el correo de reservas, donde se tratarán más en detalle las formas de pago y las políticas del hotel.
    - ✓ Si el cliente no puede acceder a internet se deberá solicitar por teléfono los datos correspondientes a la reserva, como nombre, Rut, teléfono, forma de pago indicando las políticas de pago con que cuenta la empresa.

#### PLAN APRENDIZAJE REMOTO 4

Liceo Técnico Profesional Agrícola Marítimo Bosque Nativo

Especialidad Servicios de Hotelería – 4° medio C

Prof. Carolina Aguilera – Prof .Susan Sanchez

#### Completar cuadro según situaciones que ocurren en la Recepción:

Por ejemplo:

Situación o acción que ocurre en recepción	El recepcionista realiza la siguiente acción ...
Cliente ingresa al hotel y se dirige a la mesón o desk de la recepción...	Da un saludo cálido y cordial, pregunta y verifica si tiene reserva hotelera, en caso de existir reserva, confirmar cantidad de noches o estadía.

a) Situación o acción que ocurre en recepción	El recepcionista realiza la siguiente acción ...
Cuando el huésped hace ingreso al hotel debe entregar datos personales	Solicitar al huésped que complete sus datos personales con firma en la tarjeta de registro, sin olvidar de ofrecerle un lápiz, los datos personales son:

b)Situación o acción que ocurre en recepción	El recepcionista realiza la siguiente acción ...
Cuando el huésped pregunta por las condiciones de pago...	El recepcionista indica que la forma de pago son :

c)Situación o acción que ocurre en recepción	El recepcionista realiza la siguiente acción ...
Cuando el huésped ingresa a su habitación...	El recepcionista realiza llamada de cortesía al huésped con el fin de :

#### PLAN APRENDIZAJE REMOTO 4

Liceo Técnico Profesional Agrícola Marítimo Bosque Nativo

Especialidad Servicios de Hotelería – 4°medio C

Prof. Carolina Aguilera – Prof .Susan Sanchez

d)Situación o acción que ocurre en recepción	El recepcionista realiza la siguiente acción ...
Cuando el huésped no tiene reserva hotelera...	El recepcionista puede ofrecer habitaciones si hay disponibles, y debe preguntar :

e)Situación o acción que ocurre en recepción	El recepcionista realiza la siguiente acción ...
Si llaman por teléfono a la recepción...	El recepcionista debe responder de la siguiente manera:

f)Situación o acción que ocurre en recepción	El recepcionista realiza la siguiente acción ...
Luego de ingresar al huésped al sistema o software hotelero...	El recepcionista entrega llave o tarjeta magnética para ingresar a la habitación, además informa....

### **2ºparte**

#### **Modulo: Servicio de Coctelería y Vinos ( 20 PTS ).**

Objetivo de Aprendizaje de la Especialidad:

O.A.8 Realizar montaje de eventos y servicios, y ornamentos, de acuerdo a los objetivos y programa del evento y orientaciones del cliente. Considerando normativas sanitarias de seguridad y prevención de riesgo.

## **PLAN APRENDIZAJE REMOTO 4**

Liceo Técnico Profesional Agrícola Marítimo Bosque Nativo

Especialidad Servicios de Hotelería – 4°medio C

Prof. Carolina Aguilera – Prof .Susan Sanchez

Objetivo de Aprendizaje de la Actividad:

Conocer las principales características de un bar, considerando su uso para la elaboración de productos y satisfacción del cliente, respetando las normas higiénicas y de prevención de riesgo.

- 1.- ¿Qué es un bar? (3pts)
- 2.- ¿Cuál es el producto principal que ofrece el bar? (3pts)
- 3.- ¿Qué tipo de demanda trata de satisfacer el bar? (3pts)
- 4.- Nombrar y describir 5 tipos de bar (5pts)
- 5.- Describir 5 aptitudes de un profesional del bar (barman), considerar una imagen de apoyo para esta descripción. (6pts)

Desarrollo.