

1. Introducción \ Definición

Para comenzar empezaremos diciendo que los distintos departamentos que constituyen un hotel tienen gran importancia y no conviene destacar una mayor relevancia para uno u otro. Un hotel es una empresa de servicios, y la sincronización, coordinación y control interdepartamental es lo que va a determinar, además de su categoría, su reputación a nivel comercial sin olvidar que cada departamento tiene unas funciones concretas y específicas, y que igualmente desempeña un papel dentro de la organización general dentro de la empresa.

El departamento de recepción es la tarjeta de presentación del hotel. Tiene gran importancia de cara a la clientela, ya que es el primer departamento con el que el cliente tiene relación, bien sea de una forma personal a su llegada, bien a través de cualquier medio de comunicación, teléfono, telex, fax, carta, etc., si hace reserva antes de su llegada.

La primera y última impresión son las que mayor importancia tienen para la mayoría de los clientes. La primera, debido a que el ser humano siempre se deja impresionar fácilmente por las imágenes, ésta va a predisponer a la mayoría de la clientela a favor o en contra del establecimiento según haya sido favorable o desfavorable para cada cliente.

Los profesionales de este departamento para causar una buena impresión deben estar uniformados y aseados, guardar una compostura correcta que no resulte desagradable al cliente, atendiendo con rapidez y seguridad en su trabajo a cada una de las personas que se acerquen al mostrador y siendo serviciales.

2. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES.

Hay que decir que la organización del departamento de recepción varía de un establecimiento a otro sensiblemente, no es lo mismo un hotel rural que un hotel en la costa, la organización es distinta.

Hay una gran gama de factores que se dividen directamente en la organización de este departamento, entre los que vamos a destacar como importantes:

2.1) Factores:

- A) Tipo de establecimiento
- B) Categoría del mismo.
- C) Ubicación
- D) Tipo de clientela
- E) Grado de mecanización o automatización.

A) El tipo de establecimiento repercute en la organización y va en relación directa con la cantidad, variedad y calidad de los servicios.

B) La categoría del establecimiento afecta a la organización, el grado de especialización de los empleados será mayor cuanto mayor sea la categoría. En hoteles de máxima categoría será más factible una mejor racionalización del trabajo, dividiendo y relacionando las actividades que debe realizar cada trabajador.

C) La ubicación y el tipo de clientela, que suelen ir paralelamente, tienen su importancia en relación con la organización. Por ejemplo, no es igual la organización en la recepción de un hotel de congresos, donde habrá un elevado porcentaje de entradas y salidas diariamente, al ser un turismo de paso con un bajo índice de pernoctaciones. El turismo en un hotel de costa es todo lo contrario, al ser un turismo vacacional donde los clientes que se registren o salgan a diario es mínimo.

D) El grado de mecanización y automatización afecta directamente a la organización, especialización de los empleados y a la cantidad de los mismos necesarios en la recepción, es decir, establecimientos con organización manual necesitan más número de empleados y a la inversa en hoteles con un grado de automatización y mecanización, pero la mano de obra de estos últimos deberá ser mas cualificada, ya que esta debe conocer y manejar máquinas facturadoras en el caso de mecanización, y ordenadores en el caso de la automatización.

2.2) Subdepartamentos

• TELÉFONOS

Todos sabemos la importancia del teléfono en lo relativo a la comunicación de las personas, de ahí que en hostelería sea fundamental este servicio así pues es esencial que tanto en el entorno como en el servicio que se ofrecen causen una impresión óptima al cliente, debiendo confirmar siempre la transmisión de un mensaje para evitar que se produzcan errores.

El propio hotel utiliza este servicio para intercomunicarse con los demás departamentos o con el exterior, lo cual puede realizarse directamente o por medio de una centralita.

Hoy en día los establecimientos hoteleros instalan medidas individuales para cada hotel, agilizándose de gran manera el trabajo, aparte de ofrecer un servicio rápido, este control automático no produce aglomeraciones en las horas punta y todas las llamadas pueden ser atendidas de forma correcta. Algunos hoteles están así mismo dotados de megafonía, la cual se conecta a las zonas nobles más concurridas para facilitar la localización de un cliente cuando este recibe un llamada telefónica o un mensaje urgente; otros utilizan el teletrancing o buscapersonas, siendo este el sistema más rápido para localizar a una persona.

• Impresos del departamento de teléfonos.

• Nota de cargo o vale de servicio:

Una vez cumplimentado este impreso, se envía a departamento de mano corriente para informarle de la cantidad que tiene que cargar por los servicios de teléfono, prestados a un determinado cliente. Los datos que figuran en la nota de cargo o vale de servicio telefónico son los siguientes:

- * Anagrama del hotel
- * País y ciudad a donde se ha efectuado la llamada de teléfono o donde se ha enviado un fax o telex.
- * Número de teléfono ,fax o télex.
- * Nombre de la persona comunicada.
- * Firma del encargado del departamento de teléfonos.
- * Nombre del cliente que efectúa la comunicación.
- * Número de la habitación.
- * Tiempo de duración de la llamada o envío.
- * Fecha en la cual se efectúa la llamada o en el envío.

* Importancia de la llamada o envío.

* Número de orden.

- Ficha de teléfonos y fax

En este impreso se ha de registrar todas las notas de cargo o vales de servicio telefónico y fax a fin de poder realizar el control diario. Los datos que se incluyen son el anagrama del hotel, la fecha y en forma de columna, el número de habitación, el número de cuota de cargo o vale la población de destino, el número de teléfono o fax del destinatario, los pasos del contador, el importe real, el beneficiario, el crédito si lo hubiese y el importe total.

- **RESERVAS.**

*Podemos definir Reservas como: la acción mediante la cuál una persona en su nombre, cliente o en nombre de otra, solicita el alquiler de una o más habitaciones, de características determinadas durante unas fechas concretas, contándose las mismas por módulos de 24 horas, bajo un precio determinado

de antemano.

- **Las funciones de este departamento son:**

- La venta correcta de habitaciones.
- El control de las ventas realizadas.
- Atender la correspondencia.
- La utilización y el control del telex, fax y arras.

- **Los impresos que se utilizan son**

- La hoja de reservas:

Suele ser utilizada en los grandes hoteles y cadenas hoteleras en vez del Libro de Reservas empleado en los pequeños hoteles.

En ella se anotan estos datos:

Fechas: día en que se hace la reserva, fecha de llegada y fecha de salida.

Cantidad y tipo de habitaciones.

Servicios contratados: habitación, habitación y desayuno, media pensión, etc.

Nombre y datos de las personas que hacen la reserva, que se van a alojar y del empleado que toma la reserva.

Observaciones: si tiene o no arras, tratamiento del cliente,

descuentos, etc.

- Slip o Tarjeta de reservas:

Es una pequeña tarjetita que contiene la síntesis de la reserva y se utiliza para actualizar y confeccionar el rack de reservas.

Los datos que debe contener son:

Apellidos y nombre del cliente.

Fecha de llegada y de salida.

Cantidad y tipo de habitaciones.

Quién ha efectuado la reserva.

- Planning:

Es un estadillo o gráfico que permite planificar las reservas.

Los plannings pueden ser:

a) Numéricos. Son los realizados en función del número de habitaciones.

b) Nominales. Son los realizados según los apellidos del cliente.

c) Mixtos o Numéricos–Nominales. En ellos se emplean el número de habitaciones y los apellidos del cliente a la vez.

Estos tres tipos de plannings son propios de hoteles con pocas habitaciones, con un régimen administrativo de tipo familiar, una clientela habitual y un turismo vacacional.

d) Fore Cast. Es el más utilizado en hoteles medianos y en hoteles con gran número de habitaciones, debido a la operatividad que permite una mayor agilidad.

El Fore Cast se divide en columnas:

Habitaciones o acumulativo.

Cancelaciones del acumulativo.

Entradas.

Cancelaciones de entradas.

Salidas.

Cancelaciones de salidas.

En los hoteles que trabajan con grupos se hace un control riguroso de los mismos. En este caso los datos que deben figurar en el planning son:

- Nombre del grupo.
- Fecha de llegada y salida.
- Cantidad y tipo de habitaciones.
- Servicios contratados por el grupo.

- Lista de llegadas previstas:

Es el documento base para que el mostrador realice la planificación de las habitaciones.

Se hace utilizando el rack de reservas como índice, ya que al mismo tiempo que se anotan las reservas en el impreso, se va agrupando la documentación de cada reserva.

Los datos que contiene la lista de llegadas son:

Fecha.

Espacio en blanco; donde el departamento de Recepción anota el número de habitación que se otorga al cliente a la hora de registrarse.

Apellidos y nombre del cliente.

Cantidad y tipo de habitaciones reservadas.

Servicios contratados.

Fecha de salida prevista.

Quién efectuó la reserva.

– Archivos.

Pueden ser divididos en dos grupos a partir de la fecha de llegada prevista:

1º: A priori: antes del día de la llegada. En ellos se archiva por orden cronológico la documentación que se recibe de cada una de las reservas.

2º: A posteriori: después de la llegada. Se dividen en tres:

A– *Cientes llegados*: comprende los clientes que

llegaron en la fecha prevista y

que ya abandonaron el hotel.

B– *Cientes no llegados*: clientes que no llegaron en

la fecha prevista y no han

notificado la modificación o

anulación de la reserva.

C– *Cientes nulos*: clientes que modifican o anulan

su reserva antes de la fecha

prevista de llegada.

• **MANO-CORRIENTE**

Mano-corriente es uno de los subdepartamentos que configuran el departamento de recepción junto con el de Caja. El origen de su nombre procede del francés *Main-courrante*, nombre que recibía el impreso en el que se anotaban manualmente los gastos diarios realizados por los clientes en los distintos departamentos, así como el control del pago de las facturas. El equivalente de *Main-courrante* en castellano recibe el título de Cuenta corriente de clientes, ya que ésta es la actividad y función diaria que realiza este subdepartamento. Este subdepartamento trabaja las veinticuatro horas del día en tres turnos, mañana, tarde y noche, los cuales guardan un paralelismo lógico con las actividades y funciones realizadas por el mostrador de recepción, es decir, la mañana se caracteriza por las salidas, la tarde por las entradas y la noche por el turno mayor de responsabilidad y trabajo administrativo a la vez, y es el tiempo en que se realiza mayor número de controles.

La autonomía o independencia de este subdepartamento que configura parte de Back-office está en función de diversos factores:

- Tipo de establecimiento.
- Categoría.
- Grado de mecanización o automatización.

• **Mano corriente: manual y mecánica**

El departamento de Mano-corriente es el punto de enlace y de control entre el departamento de recepción y todos los departamentos de servicios con que cuenta el hotel. Este subdepartamento es especialmente importante en los hoteles de paso debido al gran volumen de entradas y salidas diarias y a la rapidez impuesta por los clientes cuando solicitan su factura a la hora de su salida. Sin embargo, en los establecimientos vacacionales o de larga estancia, el horario y dinamismo de este subdepartamento se reducen.

La organización de Mano-corriente puede ser manual o mecanizada.

• **Mano-corriente manual**

El impreso de Mano–corriente manual se puede dividir en tres grandes apartados:

1º Comprende, en columnas, los datos concernientes del cliente y de la habitación. Tales datos son los siguientes:

- Número de habitación.
- Número de factura abierta.
- Apellidos y nombre del cliente.
- Cantidad de personas registradas en la habitación (algunos establecimientos hacen desglose entre adultos y niños, y distinguen el tipo de cliente; grupo, particular).
- Día de entrada.
- Día de salida.
- Importe de la habitación.
- Importe cama supletoria.

2º Para reflejar en cantidades los importes de los servicios consumidos por los clientes y en forma de columnas, figuran todos los departamentos y servicios con que cuenta el hotel:

- Pensión alimenticia.
- Desayuno.
- Restaurante almuerzo.
- Restaurante comida.
- Restaurante extras.
- Grill almuerzo.
- Grill comida.
- Teléfono y télex.
- Lavandería.
- Bar.
- Sala de fiestas.
- Extras pisos.
- Mini–bar habitaciones.
- Varios.
- Etc.

3º Recoge los datos correspondientes a la cancelación de la factura, arrastres y observaciones:

- Total día.
- Total anterior.
- Subtotal.
- IVA.
- Total general.
- Descuentos.
- Comisiones.
- Caja.
- Crédito.
- Total a seguir o total a cuenta nueva.
- Observaciones.

Los datos contenidos tanto en el primero como en el tercer apartado pueden ser comunes a cualquier establecimiento que utilice este sistema organizativo; los datos contenidos en el segundo apartado admiten variaciones en función del tipo y categoría de los establecimientos. Hay que tener en cuenta que cada establecimiento confecciona su hoja de Mano–corriente ya que no hay ninguna norma que establezca el

formato estándar o que tipifique el impreso, si bien la lógica hace que la mayoría de los hoteles empleen los mismos datos.

Quizás de los tres apartados, el tercero sea el que mayor problemas de comprensión presente, por lo que vamos a dar una explicación de los datos contenidos en el mismo:

TOTAL DÍA: se obtiene mediante la suma en horizontal de todos los importes correspondientes a los servicios consumidos por el cliente, ya que en la Mano–corriente cada renglón equivale a una habitación; por lo tanto al finalizar el día se habrá anotado en aquellas columnas que reflejan el servicio o departamento utilizado por el cliente el importe correspondiente.

TOTAL ANTERIOR: es la cantidad acumulada por el cliente desde el día que se registró en el hotel hasta esa fecha. Esto significa que, salvo que sea una segunda estancia, el primer día de estancia en el hotel el cliente no tendrá reflejada cantidad alguna en dicha columna. El segundo día el cliente tendrá en dicha columna, salvo que pague directamente en cada departamento o cancele diariamente su factura en la caja de recepción, lo que gastó durante su primer día de estancia.

SUBTOTAL: recoge la suma de los importes de las columnas de total día y total anterior.

IVA: se calcula sobre la cantidad que figura en el subtotal, pero solamente en el momento en el que el cliente va a efectuar su salida o pagar su factura.

TOTAL GENERAL: es la suma de las cantidades que aparecen tanto en el subtotal como en la columna de IVA.

DESCUENTOS: refleja en importes las cantidades a descontar de la factura del cliente, partiendo de la base de que no se debe facturar por el importe neto, sino que se factura, por el importe bruto, y cuando se marcha o paga el cliente es cuando se efectúa el descuento.

COMISIÓN: cantidad que otorga el establecimiento hotelero a agencias de viajes o compañías emisoras de tarjetas de crédito o de pago, en concepto de gratificación. La comisión se calcula sobre los importes totales netos.

CAJA Y CRÉDITO: recogen respectivamente los importes correspondientes a las facturas que han sido canceladas en efectivo, bien sea con dinero español o en divisa, o por medio de bonos de agencias o tarjetas de crédito o de pago.

TOTAL A SEGUIR: se recoge el importe perteneciente a una serie de operaciones que se realizan con las cifras que figuran en las columnas procedentes, tal y como se expone a continuación:

Al finalizar todas y cada una de las operaciones de todas las habitaciones, y una vez realizados los cierres y controles por departamentos, conceptos, etc, las cantidades que figuran en el total a seguir se traspasarán automáticamente a la columna de total anterior.

En la Mano–corriente manual las operaciones que como mínimo hay que realizar son las siguientes: calcular y cuadrar las producciones por departamentos; esto se realiza sumando en sentido vertical todas las cantidades que figuran en cada columna por separado. Además de los vales de cada venta, todos los departamentos han de confeccionar de una forma independiente la liquidación que es el balance o estadillo donde figuran todas las ventas que se han realizado en el servicio, turno, etc. Para cuadrar la producción las cantidades que figuran en la columna de la hoja de Mano–corriente y en la liquidación del departamento correspondiente deberán ser las mismas. Cuadradas las producciones por departamentos o servicios, al sumar dichas cantidades obtenemos un importe que ha de ser el mismo que la suma en vertical de la columna total del día; con esta operación se

efectúa el primero de los controles sobre la hoja de facturación y las ventas.

OBSERVACIONES: se anota toda información que facilita y diligencia la confección de la factura y el trato con el cliente (por ejemplo si la habitación es doble para uso individual).

- **Mano–corriente mecanizada**

La Mano–corriente mecanizada ofrece una mayor variedad ya que existen máquinas que tienen saldo deudor y otras con saldo deudor y acreedor.

En la Mano–corriente mecanizada el tenedor de cuenta corriente de clientes está continuamente cargando vales de departamento o facturas de departamento según se va produciendo, de tal forma que la máquina va acumulando en memoria los importes correspondientes. Así, en el momento de finalizar el turno o el servicio el facturista o cajero entrega la liquidación en Mano–corriente, y el mano–correntista hace una lectura y cuadra la producción o venta.

La actividad más importante de la Mano–corriente mecanizada es el cierre diario que es el momento en que se efectúa el cierre administrativo del día, recopilando todas las operaciones efectuadas durante el día, no admitiéndose la posibilidad de que departamento alguno quede sin cuadrar o de dejar algún error sin cuadrar o corregir. En las máquinas registradoras, el IVA se carga cuando el cliente va a hacer efectiva la factura cargándose de una sola vez o bien puede existir también la posibilidad de que todos los precios tengan ya incorporado su IVA correspondiente, por lo que no sería necesario volver a realizar esta operación.

Los pasos a seguir en este tipo de cierre diario, y siguiendo una secuencia, serían:

- Cargados todos los vales de todas las habitaciones, así como el importe de éstas, se hace una lectura de todas y cada una de las teclas – cuentas por las que se han cargado los vales de departamento.
- A dicho subtotal se le descuenta de una forma automática mediante una lectura de correcciones el importe de todos aquellos errores que se hayan podido realizar durante el día.
- Se hace un subtotal cuya cantidad sea la suma de las ventas realizadas por todos los departamentos.
- Se vuelve a efectuar un subtotal, obteniendo de esta forma la producción bruta real del día.
- A la cantidad anterior se le incrementa la cantidad que ha quedado pendiente de cobrar del día o días anteriores.
- Tras un subtotal, a la cantidad resultante de las operaciones anteriores se le descuenta la cantidad que se ha producido por las cuentas de deducciones, comisiones, caja y crédito.
- Se da al subtotal y se efectúa una lectura de las cuentas de abonos y cargos, que son cuentas de transferencias de una factura a otra, no debiendo afectar, si todas las operaciones que se han hecho empleando las teclas o cuentas de abonos y cargos se efectuaran por la misma cantidad, mismo departamento y misma fecha, al restar abonos e incrementar cargos no inciden.
- Se totaliza, quedando una cantidad que será el saldo viejo para el día siguiente, equivalente al total a seguir o total a cuenta nueva en la Mano–corriente manual. Esta cantidad deberá coincidir con la suma de todos los últimos saldos de todas las facturas que están abiertas y sin cancelar.

En el sistema manual y mecanizado hay una gran diferencia, que radica fundamentalmente en la rapidez y agilidad en el trabajo, sin olvidar la comodidad, limpieza y fiabilidad del mismo. Otra diferencia es que en la Mano–corriente manual primero se hace el impreso general y luego de ahí se hacen las anotaciones en las facturas, cerrándose a continuación el día administrativamente. En la Mano–mecanizada primero se cargan en la factura los servicios consumidos por el cliente y al final del día se hace el cierre o resumen, que equivale, en cierto modo, a la hoja manual.

- **Facturación: contado y crédito**

La facturación comprende todo el proceso de valoración y confección de vales de departamento o facturas, es decir, el proceso comienza desde que se toma la comanda al cliente y finaliza con el cuadro de liquidación, pasando por la confección y valoración de la factura.

El primer paso es hacer la comanda, que es el impreso donde figura lo solicitado por el cliente, pero que no está valorada. Después hay que confeccionar la factura, tarea realizada por el cajero o facturista del departamento, mientras que la comanda la toma el personal de servicio. La factura refleja de una forma ya valorada lo solicitado por el cliente.

En los hoteles los vales de todos los departamentos se centralizan en Mano-corriente, por lo que los cajeros deben entregar en este departamento la liquidación para la realización en el cuadro de producción, siendo la liquidación el balance o estadillo donde se reflejan todas las ventas realizadas durante el turno o servicio.

Cuando el cliente solicita la cuenta o minuta del servicio consumido en el departamento, éste tiene dos opciones para cancelar el importe del mismo: hacerlo efectivo en cuyo caso recibe el nombre de contado y el original de la factura se lo podrá quedar el cliente o bien firmando el vale o factura para que se pase a Mano-corriente y se lo cargue en la factura general del hotel, en cuyo caso se denomina crédito y el original debe ser firmado por el cliente y enviado a Mano-corriente.

El crédito de una factura general o el crédito en el departamento de Mano-corriente se puede producir en los siguientes casos:

POR CRÉDITO PERSONAL: se puede producir tanto a nivel individual y particular de un cliente, como a nivel de empresas privadas y públicas. Las empresas hoteleras no admiten cheques personales ni conceden créditos a no ser que haya alguien de la empresa que se responsabiliza del cobro de los mismos.

TARJETA DE CRÉDITO O DE PAGO: son admitidas en la mayoría de los establecimientos ya que permite a los turistas viajar sin llevar dinero en efectivo además de suponer una seguridad para el hotel en cuanto al cobro de las facturas. Para ello se establece un contrato bilateral entre ambas empresas en el que se determina el período y secuencia de presentación y entrega de facturas y voucher, comisiones, etc.

BONO DE AGENCIA: es el documento que emite la agencia de viajes a nombre de un cliente, responsabilizándose del pago de una serie de servicios, de una cierta cantidad o simplemente para efectuar una reserva sin hacerse cargo de pago alguno. Los bonos de agencias pueden ser: bono de reserva o bono descuento reserva, bono depósito, bono de paquete turístico, bono full crédito o todo incluido.

\$ CAJA:

El subdepartamento de caja es el último eslabón del proceso de entrada y hay hoteles en los que se considera como un componente de la Recepción.

En hoteles de máxima categoría, de 5 a 4 estrellas, el departamento de caja de Recepción tiene como funciones más importantes las siguientes:

- Cobro de facturas: en efectivo o a crédito (moneda nacional o extranjera, cheques de viaje, bonos de agencias de viajes, comisiones).
- Cambio de divisas.
- Control de cofres de seguridad.

3. ESTRUCTURA DEPARTAMENTAL U ORGANIGRAMA

La recepción en realidad es el conjunto de 4 subdepartamentos que son:

- Reservas.
- Mostrador.
- Mano–Corriente o Cuenta Corriente de Clientes: departamento. de Administración y contabilidad.
- Caja

Utilizando un pequeño organigrama radial funcional se representaría de la siguiente forma:

4. RELACION CON OTROS DEPARTAMENTOS

Otra función de la Recepción es la relación interdepartamental (entre los departamentos del hotel).

Además el subdepartamento de reservas debe relacionarse con las agencias de viajes, empresas y otros hoteles con los que trabaja o realiza contratos.

Los supdepartamentos de reservas y mostrador llevan a cabo sus funciones de cara al cliente (FRONT OFFICE), y los subdepartamentos de mano–corriente y caja realizan sus funciones de manera que el cliente no pueda verlas (BACK–OFFICE).

El subdepartamento de caja es el último eslabón del proceso de entrada y hay hoteles en los que se considera como un componente de la Recepción.

En hoteles de máxima categoría, de 5 a 4 estrellas, el departamento de caja de Recepción tiene como funciones más importantes las siguientes:

- Cobro de facturas: en efectivo o a crédito (moneda nacional o extranjera, cheques de viaje, bonos de agencias de viajes, comisiones).
- Cambio de divisas.
- Control de cofres de seguridad.

$(\text{total día} + \text{total anterior}) + \text{IVA} = \text{total general}$

$\text{total general} - (\text{descuentos} + \text{comisiones} + \text{caja} + \text{crédito}) = \text{total a seguir}$

RESERVAS

MANO

CORRIENTE

MOSTRADOR

O

DESK

CAJA

RECEPCION