

# Contenido

---

Acerca del autor	ix
Prefacio	xi
<b>Capítulo 1. Introducción a la industria de la hospitalidad</b>	<b>1</b>
La industria de la hospitalidad	1
Segmentos de la industria	3
Organización de un hotel	7
El papel de la recepción	12
Conceptos clave	15
Preguntas de repaso	15
Actividades	17
<b>Capítulo 2. Organización de la recepción</b>	<b>19</b>
La recepción	19
El departamento de reservaciones	26
Conceptos clave	29
Preguntas de repaso	30
Actividades	30
<b>Capítulo 3. Habitaciones, camas y tarifas</b>	<b>33</b>
Tipos de habitaciones y tarifas	33
Categorías de habitaciones	34
Factores que influyen sobre las tarifas	36
Códigos de las tarifas de las habitaciones	38
Clasificaciones de las tarifas grupales	40
Tarifas especiales	40
Otras políticas en materia de tarifas	42
Planes de alimentos	44
Ubicación de las habitaciones	45
Conceptos clave	49
Preguntas de repaso	50
Actividades	51
<b>Capítulo 4. La función del departamento de reservaciones</b>	<b>55</b>
El sistema de reservaciones	55
La anatomía de una reservación	60
Cancelaciones	67
Reservaciones grupales	67
Conceptos clave	70

Preguntas de repaso	70
Actividades	71
<b>Capítulo 5. Manejo de las reservaciones</b>	<b>73</b>
Cómo documentar reservaciones	73
Libros de reservaciones	76
Formularios para reservaciones	76
Control de las reservaciones	79
Recuento de habitaciones	80
Reportes de habitaciones	81
Pronósticos de ocupación	82
Sistemas de reservaciones automatizados	83
Conceptos clave	88
Preguntas de repaso	88
Actividades	89
<b>Capítulo 6. Registro y salida (<i>check-in</i> y <i>check-out</i>)</b>	<b>97</b>
La importancia de una recepción eficiente	97
Procedimientos para registro ( <i>check-in</i> )	98
Procedimientos de salida	106
Conceptos clave	110
Preguntas de repaso	110
<b>Capítulo 7. Estadísticas e informes</b>	<b>113</b>
La importancia de los informes	113
La bitácora de recepción	114
Control del estado de las habitaciones	115
Control de los saldos en las cuentas de los huéspedes	117
Control de la disponibilidad	119
Estadísticas de la recepción	120
Cómo determinar la disponibilidad de habitaciones	125
Pronósticos ( <i>forecasts</i> ) de habitaciones	130
Conceptos clave	132
Preguntas de repaso	132
Actividades	133
<b>Capítulo 8. Relaciones con los huéspedes</b>	<b>139</b>
La importancia de las relaciones con los huéspedes	139
Primeras impresiones	140
Aspecto personal	141
Comunicación	141
Cómo manejar las quejas	142
Cómo evitar las quejas	145

Técnicas telefónicas efectivas	146
Conceptos clave	149
Preguntas de repaso	149
Actividades	150
<b>Guía de estudio</b>	<b>151</b>
<b>Glosario</b>	<b>169</b>
<b>Índice</b>	<b>177</b>