



---

## 9.- Operación Competitiva en el Área de la División de Cuartos (05 de Agosto)

**Objetivo:** Conocer el panorama operativo general de la División Cuartos y la Hotelería actual, mediante el análisis de las funciones, políticas, procedimientos y estándares de servicio, con el objetivo fundamental de aumentar la productividad de los recursos humanos y materiales de la empresa.

**Duración: 10 Horas**

**Contenido Temático:**

- 1-.Presentación e introducción al área de división cuartos
- 2-.Operacion general en recepción
- 3-. Ciclo del huésped
- 4-. Terminología hotelera actual
- 5-. Custodia de valores y paquetería.
- 6-.Relacion con los departamentos ligados
- 7-.Proceso de reservaciones con o sin convenios
- 8-.Tipos de reservaciones
- 9-.Control de reservaciones
- 10-.Grupos y congresos
- 11-.Servicio al huésped
- 12-.Manejo de quejas y tipos de compensaciones al huésped
- 13-.Seguridad en el manejo de información
- 14-.Controles de acceso
- 15-.ama de llaves como parte vital de División Cuartos
- 16-.Tecnología de información en división cuartos
- 17-.Manejo y aplicación de Yield Managment
- 18-.Tipos de hoteles verdes y sus aplicaciones
- 19-. Ahorro de energéticos en división cuartos
- 20-. Los nuevos asociados polifacéticos y plurifuncionales

**Instructor:** T.A.E.T. Francisco Luévano Martínez

### DESARROLLO ACADEMICO

Técnico en Administración de Empresas Turísticas

### EXPERIENCIA PROFESIONAL

**Crowne Plaza** (Mayo 1988) en los departamentos de:

- Lavandería
- Botones
- Recepción
- Concierge
- Servicio a huéspedes (Septiembre 2007)

**Presidente Intercontinental** (Septiembre 2007 a la fecha)  
Gerente en Turno:

Responsable en la operación del hotel durante la tarde principalmente después de las 7:00 pm.

Responsable indirecto de los departamentos

- Ama de llaves, Mantenimiento, Recepción, Concierge, Cocina General, Operadoras, Áreas Públicas, Valet Parking, Botones, Restaurant, Seguridad.

**Instituto Regiomontano de Hotelería** (2007 a la fecha)

- 15 Grupos de todos los semestres con los distintos niveles de Administración Hotelera