

WWW.EUROSTARSHOTELS.CO



WWW.EUROSTARSHOTELS.CO

PRÁCTICAS DE LIV

EXE PEREGRINO

SOBRE MÍ

NOMBRE: OLIVIA (LIV) O'KEEFE

UNIVERSIDAD:
CLEMSON UNIVERSITY

AÑO: TRES (JUNIOR)

ESTUDIAS:
NEGOCIOS INTERNACIONALES Y INFORMATICA



Descripción

Mis practicas de este mes fue en el Hotel Exe Peregrino y durante la mayor parte de mi practica trabajé en repetición. Ayudé con el check-in, el check-out, la realización y confirmación de reservas, las llamadas telefónicas, el equipaje y más. Me comuniqué con muchas personas diferentes, tanto empleados como huéspedes del hotel.



HORARIO, TAREAS Y FUNCIONES

LUNES - VIERNES
8:00 - 15:00

Recepción

- Check - In / Check - Out
- Llamar a los taxis
- Ayudar a los huéspedes con el equipaje Hacer y/o reemplazar las llaves de la habitación
- Contestar llamadas telefónicas y ayudar a hacer reservaciones
- Crear y editar hojas de satisfacción del huésped
- Archivar y organizar la información de la reserva de grupo para las próximas semanas
- File credits y facturas cada día

Restaurante y Cocina

- Salude a los huéspedes para el desayuno e ingrese sus números de habitación
- Ayudar a los huéspedes a pagar el desayuno
- Ayuda a poner las mesas para el desayuno, el almuerzo y la cena Revisar los horarios y ayudar a preparar cafés y cócteles
- Reponer los suministros en la cocina y el área de desayuno

Pisos y Mantenimiento

- Actualiza los códigos del minibar y del escritorio para cada habitación
- Ayudar a los huéspedes y empleados cuando se agoten las baterías de la cerradura de la habitación

UN DÍA NORMAL

Mañana

Por la mañana, dependiendo del día, me quedo en recepción y ayudo con el check-out y los huéspedes o subo las escaleras y ayudo con el desayuno y/o los cafés. En general, las mañanas son las más concurridas.

Tarde

Nuevamente, dependiendo del trabajo, limpio y reemplazo los artículos de arriba con el personal de cocina, ayudo con cócteles y / o cafés. Si estoy abajo, presento documentos, compruebo las confirmaciones de reservas, hago el check-in de los huéspedes tempranos y más.



RELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS Y COORDINADORES DE LA EMPRESA

Mi experiencia con mis compañeros de trabajo y jefas en el hotel fue muy positiva. Todo el mundo me apoyó mucho y, debido a que el hotel recibe muchos pasantes (al menos 1-2 cada mes, por lo que vi), están abiertos a ayudarme. Las mujeres de la recreo como Miram (una estudiante en prácticas de larga duración), Iria, María, Sonia y Paula me ayudaron a aprender el complicado sistema que usábamos y a aprender los diferentes procesos.

Arriba en el desayuno y con el personal de cocina estaba más relajado. Esto me dio la oportunidad de practicar la comunicación casual en español con otros trabajos y, de nuevo, todos fueron muy amables y acogedores.

Un par de veces a la semana, mi jefa y gerente me asignaban tareas especiales para ayudarme a comprender mejor el proceso de reserva y coordinación de grandes reservas turísticas en el hotel.



POSITIVOS Y NEGATIVOS

Positivos

- Ambiente de trabajo positivo con personal amable
- Oportunidades para practicar hablar y escribir en español tanto en situaciones formales como informales.
- Pude explorar diferentes departamentos en todo el hotel, no solo quedarme en recepción.
- Aprendí más sobre la coordinación de un hotel y cómo funciona el servicio al cliente.

Negativos

- Muchos pasantes y empleados: me envían a otros departamentos de repetición, generalmente porque hay demasiados trabajadores en la recepción.
- Sin formación formal.
- Muchas veces, generalmente por la tarde, rompía papeles para hacer pequeños libretas porque no había nada que hacer.
- Menos horas, mayor duración

CONCLUSIÓN

En conclusión, salgo de esta practicas con más conocimientos sobre cómo funciona el sistema hotelero, cómo se coordinan los diferentes departamentos para hacer que los eventos sucedan, cómo trabajar con los huéspedes, cómo funciona un sistema general de reservas de hoteles, cómo configurar múltiples desayunos, almuerzos, cenas, cafés y cócteles para los huéspedes, y más.

