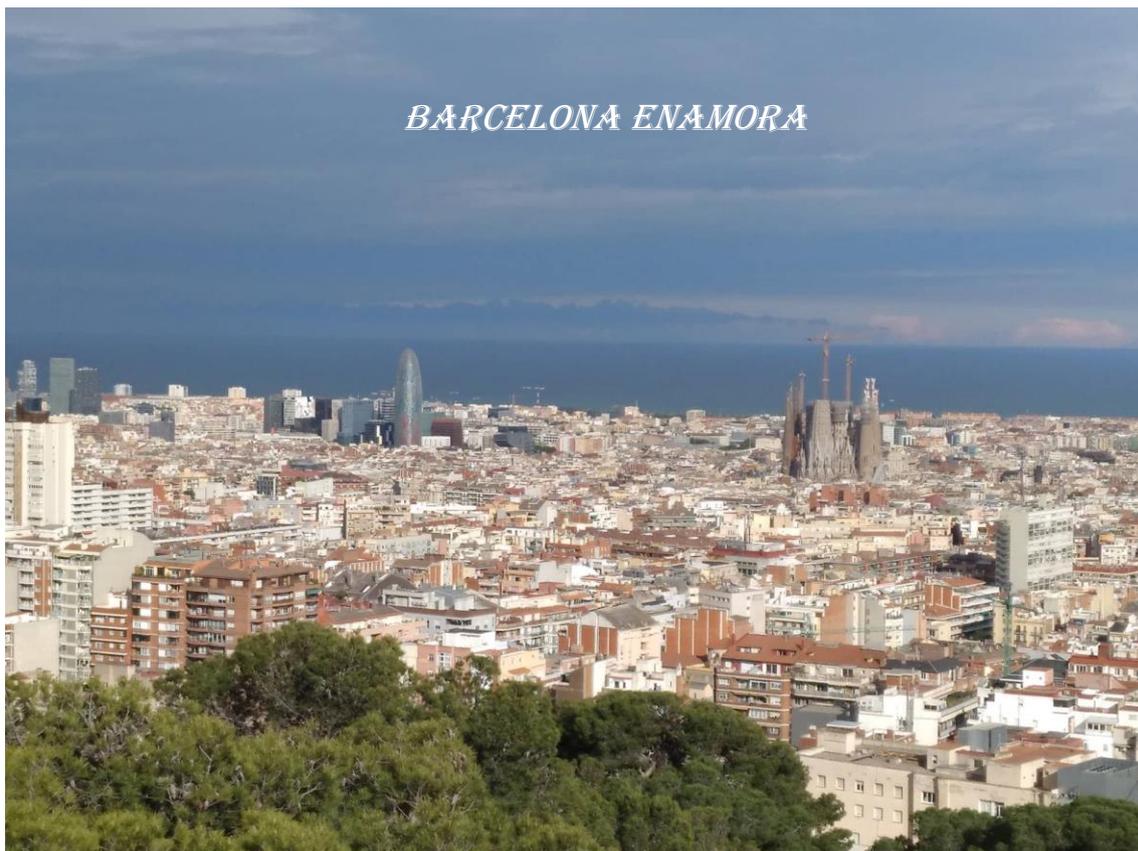


# *INFORME DE PRÁCTICAS*



*Oumou Hawa Diallo*

*2017/2018*

Aquí empezó la aventura, última foto antes de emprender el vuelo. Me esperaban una semana de descubrimientos en Madrid y luego nueve semanas de aventuras, vivencias y experiencias en Barcelona.



Viajamos con la compañía Air Europa, el avión era espacioso y los asientos muy cómodos. Durante el vuelo, aprovechamos el micro del avión para cantarle el cumpleaños feliz a Niki. Ella repartió bombones en agradecimiento a nuestro acto. Fue una bonita experiencia ya que ella no se lo esperaba y varios pasajeros se unieron a nosotros.



*Templo de Debod*

A nuestra llegada a Madrid, el socio del centro y nuestro guía Juanjo Redondo nos esperaba en el aeropuerto para recibirnos. Alquiló un autocar con el cual nos hizo un tour de la ciudad explicándonos detalladamente los monumentos, las calles, las historias, etc...

Parábamos de vez en cuando para visitar y observar los diversos monumentos.



*Jardines del Palacio Real*

Tuvimos una visita guiada en el Hotel Mayorazgo de Madrid. Este hotel tiene la temática flamenca.

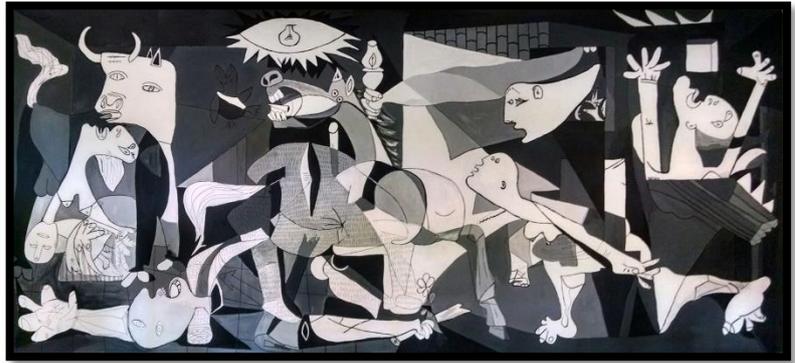


*Hotel Mayorazgo*

Visitamos la Oficina de Turismo de Madrid y aprovechamos para tomarnos fotos cerca de las estatuas de Las Meninas de Velázquez.



*Oficina de Turismo de Madrid*



En una de mis tardes libres aproveché para visitar el Museo de Arte Reina Sofía. Normalmente la entrada hay que pagarla pero por suerte ese día la entrada era gratuita por lo tanto había mucha gente. Lo que más me motivó fue las ganas de ver el 'Guernica' de Picasso en tamaño real y poder admirar cada parte detalladamente y así lo hice.



Tuvimos la suerte de ir al Museo del Prado, uno de los museos más importantes del mundo. En general no soy muy aficionada al arte, prefiero la historia pero en este caso fue una grata experiencia. Posamos todos juntos frente a la estatua de Velázquez. Aproveché cada minuto de esta visita para admirar el trabajo de muchos pintores de diferentes épocas y era como viajar a través del tiempo. El cuadro que me dejó impactada es el de Velázquez, 'Las Meninas'. Ya habíamos hablado y comentado sobre este cuadro en las clases, pero no es lo mismo verlo en fotos que en dimensión real.



Mi querido Toledo...

Le dedicamos un día entero a este lugar. Me encantó visitar esta bella ciudad, tuve la impresión de realizar un viaje hacia la Edad Media. Sus calles me fascinaron y me imaginaba cómo era la vida en ese entonces.

En este día tuve la ocasión de hacer mi primera presentación como guía en una de las calles toledanas. Tuve que exponer frente de mis compañeros, formadores, y algunos turistas que pasaban. Mi tema era el paso de los musulmanes por la Península Ibérica. Un tema que me es muy familiar y disfruté mucho buscando información y aprendiendo al mismo tiempo.



*Comimos una buena paella toledana.*

## *Mi experiencia*

Hice mis prácticas en el Amister Art de la cadena de Sercotel que es un hotel de 4 estrellas situado en el centro de Barcelona. Cuenta con 59 habitaciones, 3 salas, un gimnasio, un comedor con cocina y una terraza con piscina y bar.

Empecé mis prácticas el 23 de abril y casualmente era Sant Jordi, día en que se regala una rosa y un libro en memoria al fallecimiento de Cervantes y Shakespeare.



Las primeras semanas fueron duras ya que los compañeros con los que trabajé eran nuevos en el hotel y no estaban muy seguros de todos los procedimientos. Pero también fue un reto porque tuve que observar mucho y aprender rápido para poder trabajar y seguir el ritmo de mis compañeros. Lo primero que aprendí fue a realizar un check in, que es recibir a un cliente que ya tiene una reserva hecha y también un check out que es cuando el cliente se va. Luego imprimir el listado de emergencia que en caso de problemas técnicos hay en papel todo lo que tenemos para ese día y con este formato nos aseguramos el buen funcionamiento del hotel.

Todo lo que hice:

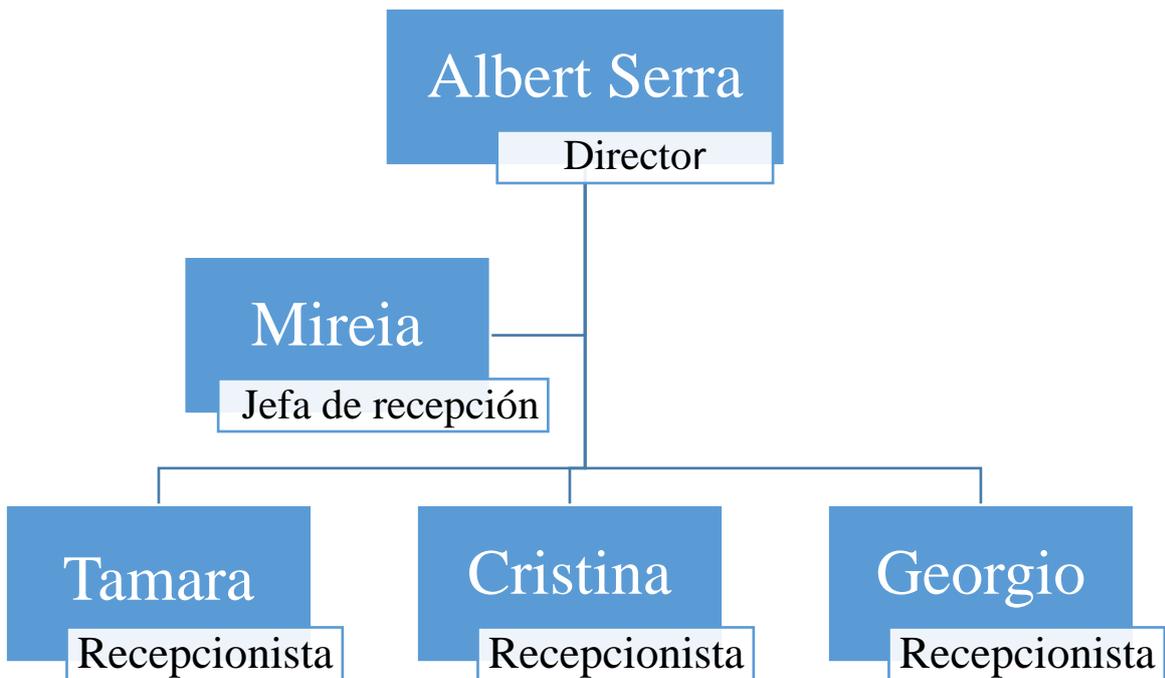
- ◆ Imprimir listado de emergencia
- ◆ Imprimir VIPs que son atenciones especiales que tienen ciertas habitaciones si reservan vía el hotel o vía la empresa: tienen cava, agua, cacahuetes.
- ◆ Check in / Check out
- ◆ Responder llamadas y mails
- ◆ Gestión de cobros tarjeta o cash
- ◆ Archivar reservas
- ◆ Hacer la caja y paid out que es cuando se saca dinero de la caja para compras de restaurante, mantenimiento, recepción o dirección.
- ◆ Añadir cargos a la cuenta del cliente : parking, desayuno , minibar o donativo Unicef
- ◆ Grabar llaves de las habitaciones
- ◆ Orientar al cliente en todo momento ya sea para comer, visitar la ciudad, ir a una farmacia, ir a un cajero automático, imprimir sus billetes de avión, alquilar bicis, problemas e inconvenientes con sus habitaciones etc

Lo último que aprendí fue a comprobar las reservas que nos llegaban por mail.

- ◆ Primero hay que imprimir la reserva y verificar si ha entrado en el sistema, luego abrirla y ver vía qué conector ha entrado (booking, expedia, sercotel, amister,GDS, HRS...), verificar la tarjeta de crédito, y al final anotar el tipo de habitación, si tiene desayuno y para cuantas personas. No me dio tiempo a aprender a verificarlas todas, pero sí bastantes.

Lo que más me gustó hacer es el check in y atender al cliente ya que me gusta mucho ese intercambio y en varios idiomas. Lo que menos, las reservas.

★★★★  
Sercotel  
Hotel Ámster Art  
Deluxe Collection Hotel





Para los desayunos el Hotel propone un buffet que mezcla dulce y salado y también sin gluten.

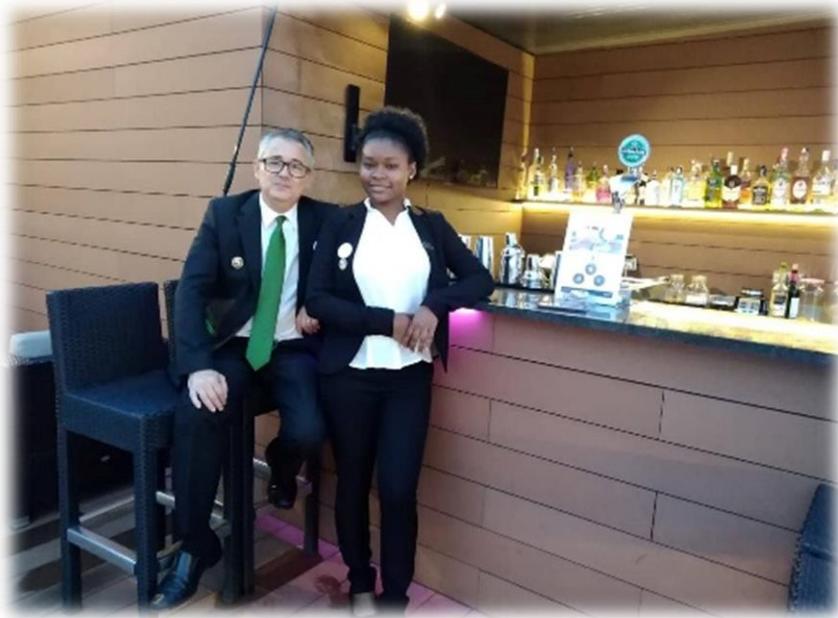
Tienen habitaciones dobles con cama de matrimonio o con dos camas separadas. Varias superiores o quádruples con cama supletoria o sofa cama. y una suite.



El gimnasio está accesible de 8 de la mañana hasta las 11 de la noche.

La terraza está situada en la última planta del edificio. Tiene una piscina accesible de 8 de la mañana hasta las 11 de la noche y un bar que está abierto de 5 de la tarde hasta las 11 de la noche.





El que me acompaña en esta foto es Carlos, mi compañero y mentor durante estas prácticas. Es la primera persona con la que he trabajado y con la que más he compartido. Es una persona atenta, gentil y paciente. Me ha enseñado casi todo lo que sé de recepción y hotelería. Ha sido un lujo trabajar con él.

*Cristina, la más antigua del hotel*

En esta fotografía está casi la totalidad de mis compañeros :  
Primero están los dos Jordis, ellos hacen principalmente turnos de noche  
Luego está la jefa de recepción Mireia, es muy maja y atenta.  
Luego Melina mi compañera de prácticas y yo.  
Finalmente, Tamara y Georgio que hacen todos los turnos, son muy trabajadores y se aprende mucho con ellos.





Aproveché un fin de semana libre para ir a Castelldefels, es un bonito lugar y tiene infinita playa, pero el día que fui no hacía buen tiempo pero igualmente lo disfruté.



Otro fin de semana fui a la ciudad de Lérida para visitar a familiares y amigos. Me gustó tanto que fui dos veces, no es muy grande así que todo el mundo se conoce. Me sentí como en casa y pude comer manjares típicos de mi país, ya que en Barcelona es más complicado conseguirlo.





*Catedral de Barcelona*



*Mirador del Parque Güel de Barcelona*

Este viaje no solo fue trabajo y obligaciones, también hubo ocasiones para disfrutar y apreciar cada momento libre que tuve.



*Callejones de Barcelona*



*Restaurante africano de Barcelona*

## *Conclusión*

Ha sido una grata experiencia de crecimiento personal y profesional. He aprendido a superar mis miedos y tener confianza en mí. Me he enfrentado a situaciones sin estar preparada y he aprendido a convivir y trabajar con diferentes personas. He descubierto una pasión por el mundo hotelero y una satisfacción al poder ayudar. Tengo la firme intención de seguir evolucionando en este ámbito, perfeccionar mi inglés y otros idiomas, y añadir más conocimientos trabajando duro. La vida me ha enseñado a ser ambiciosa y no retroceder ante un bache, sino a afrontar cada situación y avanzar hacia la siguiente.

## *Agradecimientos*

Me gustaría agradecer a cada persona que ha contribuido y participado de cerca o de lejos en mi experiencia.

Gracias a Albert por aceptar que hiciera mis prácticas en su establecimiento.

Gracias a Mireia por creer en mí y dejarme demostrar de qué soy capaz.

Gracias a mis compañeros por su paciencia, su tiempo, sus consejos y su compañía.

Gracias a Juanjo por creer en mí cuando ni yo misma creía y gracias por enseñarme que hay muchos caminos y alternativas.

Gracias Ángela por siempre estar ahí y ver que hay mucho en mí y así conseguir sacarlo.

Gracias Juanjo Redondo por tus consejos que han sido bien recibidos y fue un placer descubrir Madrid siendo tú nuestro guía.

