



HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.

**MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN**

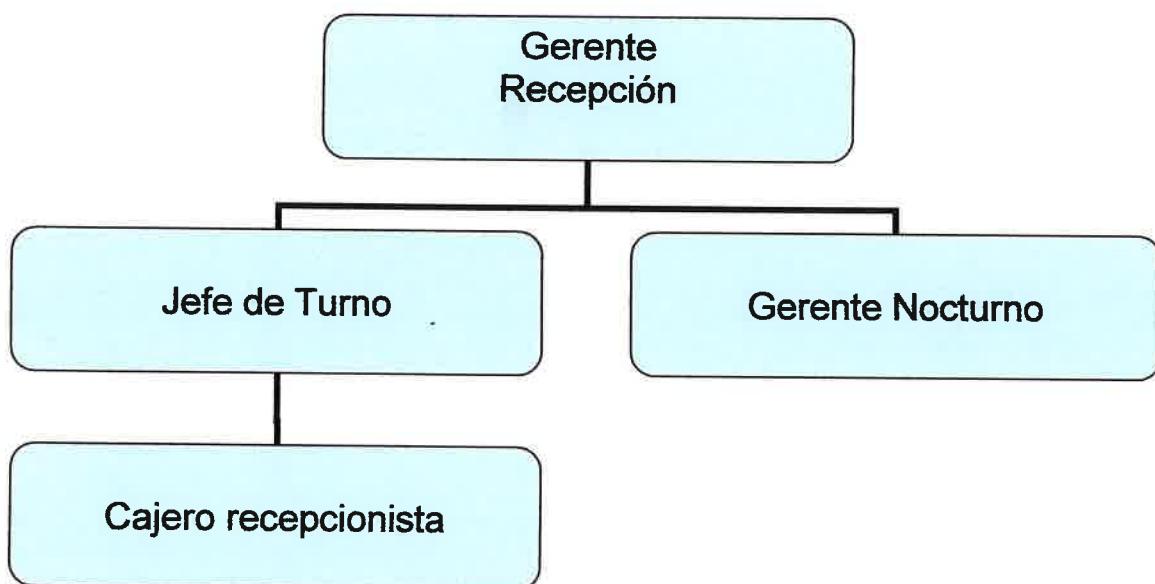
COD: RCP-RH

ED: 1

FECHA: 2009

HOJA: Página 1 de 26

## RECEPCIÓN



 <p><b>HOTEL GENEVE</b> CIUDAD DE MÉXICO</p>	<b>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</b>	<b>COD:</b> RCP-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN</b>	<b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 2 de 26

## **CONTENIDO**

- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE**
- 3. RESPONSABILIDAD**
- 4. REFERENCIAS**
- 5. DEFINICIONES**
- 6. POLÍTICAS O CRITERIOS**
- 7. PROCESO**
  - 7.1 Gerente de Recepción**
  - 7.2 Jefe de Turno / Gerente Nocturno**
  - 7.3 Recepcionista 1º y 2º Turno**
  - 7.4 Recepcionista 3º Turno**
- 8. ANEXOS**
  - 8.1 Tarjeta de registro**
  - 8.2 Sobre para llave de habitación**
  - 8.3 Llave de habitación**
  - 8.4 Cupón de Alimentos y Bebidas**
  - 8.5 Vale de caja chica**
  - 8.6 Cambios a rembolsarse**
  - 8.7 Control de Cambios (Money Exchange)**
  - 8.8 Sabana de habitaciones en discrepancia ( Ama de Llaves )**



HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.

**MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN**

COD: RCP-RH

ED: 1

FECHA: 2009

HOJA: Página 3 de 26

## **1. OBJETIVO**

Establecer las actividades que lleva a cabo el Departamento de Recepción para brindar sus servicios a los huéspedes y visitantes

## **2. ALCANCE**

Aplica a todo el personal del Departamento de Recepción.

## **3. RESPONSABILIDAD**

- 3.1** Es responsabilidad del Gerente de Recepción vigilar el cumplimiento del presente manual.
- 3.2** Es responsabilidad de Gerente de Recepción y del Gerente Nocturno, cumplir y hacer cumplir al personal bajo su cargo con lo establecido en el presente documento.
- 3.3** Es responsabilidad de todo el personal del Departamento de Recepción, cumplir con lo establecido en el presente Manual.

## **4. REFERENCIAS**

- 4.1** Procedimiento Maestro.

## **5. DEFINICIONES**

### **5.1 Ajuste:**

Es un procedimiento que se aplica cuando existe un error en la cuenta o una queja por parte del huésped por algún servicio cobrado el cual no cumplió los estándares de calidad ofrecidos; y sólo puede ser autorizado por el Gerente de Recepción, Supervisores de Turno o Gerente Nocturno o algún miembro del Comité Ejecutivo.

**5.2 Asignación Grupal:**

Acción de reservar un bloque de habitaciones destinadas a ser ocupadas por los miembros de un grupo.

**5.3 Asignación Individual:**

Acción de proporcionar un número de habitación específica al huésped de acuerdo a sus necesidades y requerimientos.

**5.4 Bloqueo de Habitaciones:**

Es la acción de cancelar temporalmente una o varias habitaciones para evitar su renta.

**5.5 Cambio de Moneda o Money Exchange:**

Acción de cambiar moneda extranjera a moneda nacional, estas pueden ser:

- Dólar Americano
- Euro
- Traveler Check (american express)

**5.6 Cargos por Responsabilidades:**

Son aquellos cargos que se derivan de errores cometidos por algún colaborador del Departamento de Recepción u otro departamento, los cuales debe pagar dicho colaborador.

**5.7 Carta Garantía:**

Es el documento que ampara el pago total o parcial de los consumos de un huésped dentro del hotel.

**5.8 Codificación de Llaves:**

Consiste en activar electrónicamente las llaves de las habitaciones para entregarlas a los huéspedes.

**5.9 Cortesía:**

Son aquellas habitaciones que no generan un pago de renta, solamente pueden ser autorizadas por el Director General o Contralor General o Jefe de Recepción.

**5.10 Check in:**

Es el proceso mediante el cual se registra a un huésped cuando se hospeda en el hotel.

 <p><b>HOTEL GENEVE</b> CIUDAD DE MÉXICO</p>	<b>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</b>	<b>COD:</b> RCP-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN</b>	<b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 5 de 26

**5.11 Check Out.**

Es el proceso mediante el cual el huésped liquida su cuenta en el hotel, a la salida del mismo.

**5.12 Cheque de Honor:**

Documento en el cual se apoyan los Recepcionistas para realizar los cargos por consumo de productos del servibar que el huésped les informa que hizo; también se utiliza cuando lo aplicado en la cuenta no coincide con lo que el huésped informa que consumió.

**5.13 Discrepancia:**

Diferencia que se da entre el estado físico de las habitaciones reportadas por el Departamento de Ama de Llaves contra el registro que tiene en sistema el Departamento de Recepción.

**5.14 Estancia Prolongada:**

Termino que se utiliza para designar a los huéspedes que permanecen en el hotel por un periodo mayor a una semana.

**5.15 Fondo Fijo:**

Es fondo de dinero en efectivo con el que cuenta el Departamento de Recepción. Este fondo se encuentra distribuido en las tres cajas del mostrador de Recepción.

**5.16 Llave Maestra:**

Es la llave que puede abrir todas las chapas electrónicas del hotel.

**5.17 Llaves de Emergencia:**

Son las llaves electrónica y mecánica que se utilizan para abrir las habitaciones en casos de emergencia cuando ninguna otra llave funciona.

**5.18 Llave Maestra Mecánica:**

Es la llave que puede abrir cualquier cerradura de habitaciones en caso de que no se pueda abrir la chapa del cuarto y la tiene el Departamento de Seguridad.

**5.19 Misceláneos:**

Formato que sirve de apoyo para realizar cargos de:

- Fotocopias.
- Renta de Business Center.
- Cargos de Propinas.
- Cargos por Suministros de la habitación.
- Cargos que no contempla el sistema del hotel.

 <p><b>HOTEL GENEVE</b> CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p><b>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</b></p> <p><b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN</b></p>	<p><b>COD:</b> RCP-RH  <b>ED:</b> 1  <b>FECHA:</b> 2009  <b>HOJA:</b> Página 6 de 26</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------

**5.20 No show:**

Son aquellos cargos que se producen cuando un huésped con reservación garantizada, no cancela ni se registra en el hotel.

**5.21 Paid Out:**

Devolución de efectivo al huésped cuando existe un saldo a favor del mismo o cuando desea retirar efectivo con cargo a su tarjeta de crédito.

**5.22 Pitt en casa:**

Archivo consecutivo ascendente de los números de habitaciones donde se guardan los comprobantes de consumo, la tarjeta de registro y el voucher de garantía del huésped, según sea el caso.

**5.23 Pitt en reservaciones:**

Archivo consecutivo ascendente alfabético donde se guardan las tarjetas de registro de los huéspedes por llegar del día, dividiéndose en: individuales, grupos y VIPS.

**5.24 Posteo:**

Es la acción de realizar en sistema las operaciones de crédito y cargos por consumos.

**5.25 Saldos Mayores:**

Son los saldos de aquellas cuentas que sobrepasan el límite de crédito solicitado al check in por los Recepcionistas

**5.26 Salida tarde o Late Check Out:**

Es la acción de autorizar a los huéspedes que liquiden su cuenta después del horario establecido.

**5.27 Sobre de Concentración:**

Sobres que contienen el total de las ventas y pagos de paid out de cada cajero, Así como el depósito en efectivo, cheque o moneda extranjera y el soporte de cada uno de ellos.

**5.28 Market:**

Es un código que permite conocer al personal del hotel a que tipo de segmento de mercado proceden los huéspedes que se hospedan.

 <p><b>HOTEL GENEVE</b> CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p><b>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</b></p> <p><b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN</b></p>	<p><b>COD:</b> RCP-RH  <b>ED:</b> 1  <b>FECHA:</b> 2009    <b>HOJA:</b> Página 7 de 26</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**5.29 Stay Over:**

Se utiliza este término para designar a aquellos huéspedes que se quedan en el hotel más días de los reservados.

**5.30 Tómbola:**

Caja de seguridad en que se depositan los sobres de concentración de los Cajeros del Hotel.

**5.31 Transferencias:**

Es la acción de pasar cargos de consumos de una cuenta a otra, estos pueden ser individuales, parciales o totales.

**5.32 Uso Casa:**

Son habitaciones que ocupan los empleados del hotel por alguna razón laboral. Sólo pueden ser autorizados por el Director General o Contralor General.

**5.33 VIPs:**

Aquella persona o personas que por la frecuencia con que visitan el hotel o por su importancia, son tratadas de forma especial.

## 6. POLÍTICAS O CRITERIOS

- 6.1 Los Recepcionistas sólo pueden realizar cambios de moneda extranjera a nacional, nunca a la inversa.
- 6.2 Podrá darse el servicio de cambio de moneda únicamente a los huéspedes.
- 6.3 El personal de Recepción no debe dejar el mostrador sólo en ningún momento.

## 7. PROCESO

### 7.1 Gerente de Recepción

- 7.1.1 Apoya al personal del Departamento de Recepción en la realización de sus actividades. Cuando realiza el check in y/o check out de huéspedes y lo lleva a cabo de acuerdo al Procedimiento de Check In y Check Out.

 <p><b>HOTEL GENEVE</b> CIUDAD DE MÉXICO</p>	<b>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</b>	<b>COD:</b> RCP-RH <b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2009  <b>HOJA:</b> Página 8 de 26
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN</b>	

- 7.1.2 Es responsable de supervisar que los recepcionistas pidan los comentarios a los huéspedes.
- 7.1.3 Elabora la Lista de Asistencia del personal bajo su cargo, que le envía al Departamento de Recursos Humanos.
- 7.1.4 Es responsable de cumplir en Acciones Preventivas y Correctivas.
- 7.1.5 Elabora y obtiene aprobación de las Requisiciones de Compra.
- 7.1.6 Elabora y Aprueba Requisiciones de Almacén.
- 7.1.7 Lee Bitácora de Recepción y da seguimiento a todos los pendientes.
- 7.1.8 Es responsable del fondo de efectivo del Departamento de Recepción.
- 7.1.9 Supervisa y apoya al personal bajo su cargo en el cumplimiento de sus actividades.
- 7.1.10 Revisa diariamente la correcta asignación de habitaciones que realizan los recepcionistas, de acuerdo a los requerimientos solicitados por el huésped.
- 7.1.11 Revisa diariamente las cuentas maestras de grupos, asegurándose de que los cargos y datos contenidos en el File de Grupo, estén bien aplicados.
- 7.1.12 Supervisa que el Reporte de Discrepancias haya sido corregido por el Recepcionista del primer o segundo turno.
- 7.1.13 Supervisa el manejo de la llave maestra, con el fin de que se registre en la Bitácora de Llave Maestra la salida y entrega de la misma.
- 7.1.14 Atiende los requerimientos de Dirección General en cuanto a asignaciones de habitaciones para VIPS.
- 7.1.15 Mantiene comunicación constante con el Gerente General para:
- Coordinar la operación del Departamento de Recepción
  - Informar las fallas del Departamento.
- 7.1.16 Mantiene comunicación constante con el Departamento de Reservaciones para:
- Informarse de fechas cerradas.
  - Aclaraciones sobre reservaciones.

 <p><b>HOTEL GENEVE</b> CIUDAD DE MÉXICO</p>	<b>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</b>	<b>COD:</b> RCP-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN</b>	<b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2009

**7.1.17 Mantiene comunicación constante con el Departamento de Ventas para:**

- Informarse acerca de tarifas vigentes.
- Revisar con el Coordinador de Grupos y Convenciones los detalles referentes a grupo y los movimientos a las cuentas maestras.
- Revisar con el Coordinador de Grupos y Convenciones pendientes y detalles de los grupos.
- Revisar con el Coordinador de Grupos y Convenciones todos los requerimientos especiales de las reservaciones hechas por compañías, las cuales el contacto directo es el departamento de Ventas.

**7.1.18 Mantiene constante comunicación con el Departamento de Ama de Llaves para:**

- Verificar la asignación de VIPS.
- La asignación de cuartos para limpieza profunda.
- La asignación de cuartos para lavado de alfombra.
- Bloqueo de habitaciones.
- Aclaración de discrepancias.

**7.1.19 Mantiene constante comunicación con el Área de Contraloría para:**

- Revisar con el Auditor lo referente a cargos por responsabilidades del personal bajo su cargo y aclaraciones de cargos a tarjetas de crédito bancarias.
- Revisar con el Auditor y Encargado de Crédito y Cobranzas lo referente a crédito de compañías, cartas de crédito, aclaraciones de cargos realizados a tarjetas American Express Visa, Master Card y facturaciones posteriores al check out.
- Enviar al Contralor General el formato de Solicitud de Pago para su autorización solicitando el fondo de fin de semana.
- Recibir del Cajero General el fondo de fin de semana y revisar detalles referentes a los sobres de concentración del personal bajo su cargo.

**7.1.20 Lleva a cabo, cuando le corresponde, la rastreabilidad del servicio mediante la Tarjeta de Registro del Huésped y el registro en Sistema de Front.**

**7.1.21 Es responsable de darle seguimiento a las quejas de los clientes y huéspedes, con el fin de mejorar nuestro servicio.**

**7.1.22 Supervisa que todos los registros del Departamento estén al día, de acuerdo con lo establecido en el manual de procedimientos de Control de Registros.**

**7.1.23 Cumple con lo que le corresponde del manual de procedimientos de Auditorías Internas de Calidad.**

 <p><b>HOTEL GENEVE</b> CIUDAD DE MÉXICO</p>	<b>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</b>	<b>COD:</b> RCP-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 10 de 26

- 7.1.24 Hace aperturas de cajas de seguridad en compañía de un elemento de seguridad.
- 7.1.25 Es responsable durante su turno del manejo del fondo rotativo y del fondo de fin de semana del Departamento de Recepción.
- 7.1.26 Verifica que todas las cajas del Departamento de Recepción cuenten con suficiente cambio en moneda y billetes de diferente denominación.
- 7.1.27 En ausencia del Gerente de recepción lleva a cabo las anteriores

## **7.2 Jefe de Turno / Gerente Nocturno.**

- 7.2.1 Recibe la Guardia Ejecutiva del Ejecutivo en Turno, así como los pendientes de la misma, y en su caso la guardia de fin de semana.
- 7.2.2 Reporta al Gerente General y al Comité Ejecutivo todos los pormenores transcurridos en su turno mediante la Bitácora de Gerencia Nocturna y/o verbalmente. Ver Bitácora en el Departamento.
- 7.2.3 Recibe del Jefe de Turno o recepcionista los pendientes para darles seguimiento, así como la llave building, y la del fondo fijo.
- 7.2.4 Coordina la operación general del Hotel durante los Tres Turnos.
- 7.2.5 Revisa disponibilidad, llegadas y salidas del día y día siguiente.
- 7.2.6 Hace aperturas de cajas de seguridad en compañía de un elemento de seguridad.
- 7.2.7 Lee Bitácora de Recepción y Bitácora de Grupos, con el fin de dar seguimiento a los pendientes descritos en éstas y tiene constante comunicación con los Jefes de Turno para decirse verbalmente los pendientes del día.
- 7.2.8 Verifica que el personal del Departamento de Recepción y Concierge/Botones estén enterados de los eventos del día en curso y el siguiente.
- 7.2.9 Apoya al Recepcionista en el cumplimiento de sus funciones, cuando lleve a cabo el registro o salida de huéspedes, lo realiza de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Check In y Check Out
- 7.2.10 Verifica que el Recepcionista esté enterado del cambio de moneda vigente.

 <p><b>HOTEL GENEVE</b> CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p><b>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</b></p> <p><b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN</b></p>	<p><b>COD:</b> RCP-RH  <b>ED:</b> 1  <b>FECHA:</b> 2009</p> <p><b>HOJA:</b> Página 11 de 26</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------

- 7.2.11 Supervisa la adecuada operación de Centros de Consumo y eventos, así como el cierre de los mismos.
- 7.2.12 Supervisa las funciones del Departamento de Seguridad informándose de cuantos elementos fueron programados para esa fecha, su asistencia y la posición de cada uno.
- 7.2.13 Verifica la asistencia y buena presentación de todo el personal del hotel durante el tercer turno, efectuando recorridos y llamadas telefónicas a las áreas.
- 7.2.14 En caso de que algún empleado no se presente a laborar asigna al personal que se debe quedar a cubrir el horario en caso estrictamente necesario.
- 7.2.15 Depura el Pitt de Recepción todos los domingos con la finalidad de que no existan comprobantes de atrasados.
- 7.2.16 Revisa diariamente el reporte del día, con el fin de checar que las rentas del día estén correctas antes de que sean cargadas.
- 7.2.17 Realiza el cargo de rentas a grupos, así como el posteo de propinas a bell boys y camaristas, basándose en los Files de Grupos del Departamento de Recepción. Ver Lista de Registros del Departamento.
- 7.2.18 Aplica en sistema cargos de No Shows de las reservaciones garantizadas o con depósito.
- 7.2.19 Cubre el horario de alimentos del Recepcionista del tercer turno.
- 7.2.20 Verifica que se lleve a tiempo el encendido y apagado de luces en áreas publicas.
- 7.2.21 El gerente nocturno supervisa la fumigación de las instalaciones del hotel cuando se realiza la misma.
- 7.2.22 Atiende y da seguimiento a quejas de huéspedes y clientes, de acuerdo a procedimientos de Acciones Preventivas y Correctivas.
- 7.2.23 Supervisa entrada, salida y montaje de equipo a los salones de convenciones durante el tercer turno.
- 7.2.24 Revisa que esté llenado correctamente el sobre de concentración al Recepcionista del tercer turno.

 <p><b>HOTEL GENEVE</b> CIUDAD DE MÉXICO</p>	<b>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</b>	<b>COD:</b> RCP-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN</b>	<b>ED:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 12 de 26

- 7.2.25 Llena la Bitácora de Gerencia Nocturna anotando todas las observaciones y/o necesidades detectadas durante el tercer turno.
- 7.2.26 Entrega al recepcionista o el Jefe de Turno los pendientes y la llave Maestra y la del fondo fijo.
- 7.2.27 Levanta acciones disciplinarias a cualquier empleado del hotel que no cumpla con las normas establecidas.
- 7.2.28 Realiza recorridos por las instalaciones del hotel, con el fin de revisar el estado físico de éstas, así como el buen desempeño de los colaboradores del tercer turno.
- 7.2.29 En ausencia del Gerente Nocturno, el Recepcionista del Tercer Turno llevan acabo las actividades anteriores.

### **7.3 Recepcionista 1º y 2º Turno**

- 7.3.1 Revisan la Bitácora de Recepción para enterarse de pendientes y darles seguimiento.
- 7.3.2 Reciben de los Recepcionistas de tercer y primer turno el fondo fijo de cajas de mostrador.
- 7.3.3 Imprimen de sistema listas de huéspedes numérica y alfabética, para distribuirlas a los Departamentos de:
  - Teléfonos
  - Centro de Negocios
  - Restaurante la Terraza
- 7.3.4 Revisan en sistema el porcentaje de ocupación.
- 7.3.5 Revisan la Relación de Eventos de Banquetes, con el fin de estar enterados.
- 7.3.6 Proporcionan información a clientes y huéspedes referente a las instalaciones del hotel, tarifas, centros de consumo y eventos programados.
- 7.3.7 Los Recepcionistas realizan Check in y Check out de huéspedes. Ver Procedimiento de Check in y Check out.

**7.3.8 Los Recepcionistas de primer turno asignan habitaciones a clientes individuales y a grupos de la siguiente manera:**

- Obtiene del file diario de reservaciones las Tarjetas de Registro de llegadas del día.
- Pre-asignan habitaciones para huéspedes de acuerdo a las especificaciones establecidas en la Tarjeta de Registro y las colocan en el pit de reservaciones.
- Las Tarjetas de Registro de huéspedes que no tengan indicaciones específicas se guardan directamente en el Pitt de reservaciones.
- Preasignan habitaciones para los integrantes de un grupo de acuerdo a las especificaciones establecidas en el Instructivo de Grupo que envía el Departamento de Ventas. Ver Lista de Registros del Departamento.
- Al terminar la asignación de las habitaciones de grupos se codifican las llaves y se anexan a la Tarjeta de Registro de cada habitación.
- Se imprimen dos reportes de la asignación del grupo para los departamentos de Ama de Llaves y de Minibar.

**7.3.9 Revisan discrepancias de la siguiente forma:**

- Imprimen de sistema las discrepancias vaciando la información de éste en el Reporte de Discrepancias.
- Envían al Departamento de Ama de Llaves el Reporte de Discrepancias, con el fin de que dicho departamento verifique el estado físico real en que se encuentran las habitaciones y lo devuelvan con los datos reales a Recepción.
- Cuando reciben las modificaciones de discrepancias del Departamento de Ama de Llaves verifican que se hayan modificado en sistema.
- De aquellas discrepancias de habitaciones que en Recepción aparecen ocupadas y que Ama de Llaves comprobó como vacías deben llevar a cabo el proceso de check out. Ver Procedimiento de Check in y Check out.
- Cuando se tiene registrada en Recepción una habitación de salida y Ama de Llaves la reporta con equipaje, se verifica si se asignó esa habitación a otro huésped o si el huésped pasado olvidó algo en la misma, si este es el caso se envía lo olvidado al Departamento de Ama de Llaves y se registra en la Bitácora de Lost and Found.

 <p><b>HOTEL GENEVE</b> CIUDAD DE MÉXICO</p>	<b>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</b>	<b>COD:</b> RCP-RH <b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2009  <b>HOJA:</b> Página 14 de 26
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN</b>	

**7.3.10 Revisan Stay Overs.**

- Imprimen el reporte de Stay overs que arroja el sistema.
- Comparan el reporte contra las Tarjetas de Registro, con el fin de verificar si el huésped tenía registrada su salida para ese día o la modificó al registrarse.
- Si la salida está registrada para el día en curso, se llama al huésped para confirmar cuando será su salida.
- Si el huésped no contesta se pide a Ama de Llaves que revise la habitación.
- Si la habitación permanece con equipaje se amplía la estancia una noche en sistema.
- Verifica con el Departamento de Crédito y Cobranza, reservaciones o ventas según sea el caso, cuando el Stay Over sea de carta garantía y ésta debe dar autorización de las noches adicionales.
- El reporte de Stay Overs es registro del Departamento de Recepción.

**7.3.11 Revisan Saldos Mayores.**

- Imprimen el reporte de Saldos Mayores que arroja el sistema vaciando la información en el formato de Actualización de Saldos Mayores. Ver anexo 8.3.
- Piden una nueva autorización al banco para cubrir la cuenta del huésped, o solicitan un nuevo depósito, en caso de las cuentas liquidadas en efectivo.
- Cuando el huésped ha excedido su límite de crédito se enviará a la habitación el Aviso de Saldo Alto, con el fin de que el huésped liquide su cuenta. Ver anexo 8.4.
- Se dejará un mensaje en el correo de voz de su habitación con el fin de que su huésped se comunique a Recepción para que liquide su cuenta.

**7.3.12 Checan cartas de garantía.**

- Al recibir las cartas del Departamento de Crédito y Cobranzas señalan en las mismas el nombre de la persona a la cual se le hizo la reservación, los conceptos que cubre la compañía y fecha de entrada y salida.
- Si la carta es para un huésped ya registrado llevan a cabo los cambios de acuerdo a las especificaciones de la misma.
- Una vez realizados los cambios en sistema se anexa la carta a la Tarjeta de Registro del huésped.

**7.3.13 Realizan cambios de moneda en base al tipo de cambio vigente.**

**7.3.14 Realizan transferencias de cargos de una cuenta a otra.**

**7.3.15 Piden al Gerente de Recepción, Jefe de turno o Gerente Nocturno autorización para realizar ajustes varios.**

 <p><b>HOTEL GENEVE</b> CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p><b>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</b></p> <p><b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN</b></p>	<p><b>COD:</b> RCP-RH  <b>ED:</b> 1  <b>FECHA:</b> 2009</p> <p><b>HOJA:</b> Página 15 de 26</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------

**7.3.16** Realizan Paid Out a huéspedes debidamente autorizado por el Jefe de Turno, Comité de Guardia Ejecutiva o el Gerente Nocturno apoyándose en el formato de Misceláneos.

Este formato consta de original y dos copias.

- El original se incluye en el sobre de concentración del Recepcionista.
- Una copia es comprobante para el huésped cuando el Paid Out sea por concepto de pago de algún servicio del hotel, o copia que se anexa a la hoja impresa del cargo posteado cuando sea devolución de efectivo al huésped.
- La segunda copia se anexa a la hoja impresa del cargo posteado.

**7.3.17** Realizan cargos por los misceláneos que les entregan los demás Departamentos apoyándose en los formatos de Misceláneos recibidos.

**7.3.18** Realizan cargos y facturación de eventos de banquetes de la siguiente manera:

- Abren folios en sistema de acuerdo a los requerimientos que les indique el Encargado de Banquetes o Coordinador de Grupos y Convenciones.
- Registran en sistema depósitos por concepto de pago de eventos y los incluyen en su corte y sobre de concentración.
- Registran cargos en sistema y se adjuntan misceláneos que se deban aplicar a las cuentas de eventos.
- En coordinación con el Coordinador de Grupos y Convenciones llevan a cabo la liquidación de cuentas de eventos.

**7.3.19** Elaboran disposiciones de efectivo del fondo fijo apoyándose en el formato de Vale de Caja. Estas disposiciones sólo se pueden llevar a cabo si las solicita el Gerente General o el Contralor General.

**7.3.20** Dan seguimiento de crédito a las estancias prolongadas.

**7.3.21** El Recepcionista de primer turno imprime Listas de Huéspedes y Reporte de Discrepancias.

**7.3.22** El Recepcionista de segundo turno imprime Lista de Huéspedes, Reporte de Discrepancias, Reporte de Stay Overs y reporte de Actualización Saldos Mayores.

**7.3.23** Llevan a cabo el corte de caja de la siguiente manera:

- Acomodan sus cuentas de acuerdo al Reporte de Movimientos que imprimen del sistema.
- Una vez acomodada las cuentas, se cotejan contra los del Reporte de Movimientos.

 <p><b>HOTEL GENEVE</b> CIUDAD DE MÉXICO</p>	<b>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</b>	<b>COD:</b> RCP-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN</b>	<b>ED:</b> 1 <b>FECHA:</b> 2009
		<b>HOJA:</b> Página 16 de 26

- Se anexan al Reporte de Movimientos todas las cuentas armadas y se depositan en el cajón del Auditor Nocturno.
- Se elabora el Sobre de Concentración el cual es depositado en la tómbola.

- 7.3.24 Entregan a los Recepcionistas de segundo y tercer turno el fondo rotativo de cajas de mostrador.
- 7.3.25 En caso de llegar a faltar el recepcionista del turno siguiente, el que se encuentra en turno deberá de doblar su turno.
- 7.3.26 El recepcionista deberá recolectar los comentarios de clientes y huéspedes al Check Out.
- 7.3.27 Archiva cheques y comprobantes de consumo del huésped en el pitt.

#### 7.4 Recepcionista 3º Turno

- 7.4.1 Revisa la Bitácora de Recepción para enterarse de pendientes y darles seguimiento.
- 7.4.2 Recibe los fondos fijos de cajas de mostrador de los Recepcionistas del segundo turno.
- 7.4.3 En caso de encontrar alguna discrepancia o Stay over en sistema, pide al Recepcionista de segundo turno que la actualice.
- 7.4.4 Realiza Check in y Check out de huéspedes. Ver Procedimiento de Check in y Check out.
- 7.4.5 Archiva cheques y comprobantes de consumo del huésped en el Pitt, de acuerdo al número de habitación que aparezca en dicho comprobante.
- 7.4.6 Realiza cargos y facturación de eventos de banquetes de la siguiente manera:
- Registra en sistema, depósitos por concepto de pago de eventos y los incluyen en su corte y sobre de concentración.
  - Registra cargos de Estacionamiento o de Misceláneos en sistema que se deban aplicar a las cuentas de eventos.
  - En coordinación con el Coordinador de Grupos y Convenciones llevan a cabo la liquidación de cuentas de eventos.
  - Verifica que las facturas y folios son firmados por el personal de banquetes para liquidar la cuenta.

 <p><b>HOTEL GENEVE</b> CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p><b>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</b></p> <p><b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN</b></p>	<p><b>COD:</b> RCP-RH  <b>ED:</b> 1  <b>FECHA:</b> 2009  <b>HOJA:</b> Página 17 de 26</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------

- Realiza cambios de moneda en base al tipo de cambio vigente en caso de ser necesario.

7.4.7 Postea y refleja en sistema las rentas manuales.

7.4.8 Aplica en sistema los cargos de no shows en coordinación con el Gerente Nocturno.

7.4.9 Imprime de sistema los siguientes reportes:

- Lista numérica de huéspedes con saldos.
- Lista alfabética de huéspedes con notas.
- Rack habitaciones fuera de servicio.
- Rack habitaciones todos los estatus.
- Conteo de casa.
- Llegadas esperadas al día.
- Reporte de rentas
- Reporte de salidas del día.

Estos reportes se imprimen antes de correr el proceso de auditoria y se entregan al Gerente de Recepción. Ver Lista de registros

 <p><b>HOTEL GENEVE</b> CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p><b>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</b></p> <p><b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN</b></p>	<p><b>COD:</b> RCP-RH  <b>ED:</b> 1  <b>FECHA:</b> 2009  <b>HOJA:</b> Página 18 de 26</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------

## ANEXOS

- 8.1 Tarjeta de registro
- 8.2 Sobre para llave de habitación
- 8.3 Llave de habitación
- 8.4 Cupón de Alimentos y Bebidas
- 8.5 Vale de caja chica
- 8.6 Cambios a rembolsarse
- 8.7 Control de Cambios ( Money Exchange)
- 8.8 Sabana de habitaciones en discrepancia ( Ama de Llaves )



HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.

**MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN**

COD: RCP-RH

ED: 2

FECHA: 2009

HOJA: Página 19 de 26

**Tarjeta de Registro**



LONDRES 109, COL. JUAREZ  
C.P. 11860, MÉXICO D.F.  
TEL. (55) 50 40 64 00 FAX (55) 50 49 06 31  
[www.hotelgeneve.com.mx](http://www.hotelgeneve.com.mx)

12624 PLAN



TOMADES 132, COL. JUAREZ  
C.P. 11860, MÉXICO D.F.  
TEL. (55) 50 42 05 00 FAX (55) 50 42 05 03  
[www.hotelgeneve.com.mx](http://www.hotelgeneve.com.mx)

12624 PLAN

**TARJETA DE IDENTIFICACIÓN - IDENTIFICATION CARD**  
FAVOR DE PRESENTARLA PARA CONSUMO Y ENREGISTRAR A SU SIDA  
PRESENT THIS CARD WHEN SIGNING RESTAURANT AND BAR CHECKS TO  
YOUR ROOM RETURN UPON CHECK OUT  
¡BIENVENIDO - WELCOME!

**TARJETA DE IDENTIFICACIÓN - IDENTIFICATION CARD**  
FAVOR DE PRESENTARLA PARA CONSUMO Y ENREGISTRAR A SU SIDA  
PRESENT THIS CARD WHEN SIGNING RESTAURANT AND BAR CHECKS TO  
YOUR ROOM RETURN UPON CHECK OUT  
¡BIENVENIDO - WELCOME!

**LETRA DE IMPRESA - PLEASE PRINT**

APLICADO / LAST NAME	Nombre / FIRST NAME
GRECO / HOMI / ALEXIS	CIUDAD / CITY
PERU / PERU	PAPEL / COUNTRY
COMPANIA / COMPANY	PUNTO / POSITION
TELÉFONO / PHONE	CORREO ELECTRÓNICO / EMAIL

- AMERICAN EXPRESS  
 CASH  
 MASTERCARD  
 BANCOMER VISA (BANCAMERICARD)  
 BANAMEX / TURCARDE  
 CEC / TRAVEL CARD / CEC  
 CHEQUE DE VIBER  
 CHEQUE / CHEQUE

- EFECTIVO DEPOSITO MINIMO LA TARIFA  
 EL TURISTA  
 EL TURISTA / EXCEPCION  
 MINIMO CASH DEPOSIT  
 PAY ACCORDING TO THE GUEST'S WAY

**Distinguido huésped:**  
Hotel Geneve le da la más cordial bienvenida a esta su casa, estamos contentos de tener la oportunidad de servirle, esperamos que nuestras instalaciones y servicios sean de su agrado.  
¡Que tenga feliz estadía!

**Dear Guest:**  
Welcome to the **Geneve Hotel**. We are delighted to have this opportunity to serve you. We hope you find our facilities and service enjoyable and our employees cordial and willing hosts.

FECHA  
SIGNATURE

FECHA	TOHO
ESTADÍA / ROOM	NAME / NAME
PERSONAS / PERSONS	TARIFA / RATE
EN FECHA ARRIVAL	VALIDA HASTA / UNTIL
ESTADÍA / ROOM	REF. / REF.
FECHA DE SALIDA / DATE OF CHECKOUT	

**OBSERVACIONES**

**NOTA IMPORTANTE:**

El Hotel no se hace responsable por objetos de valor no depositados en la caja de seguridad de su habitación, o entregados en la recepción para su custodia. El Hotel no responde por accidentes sucedidos en las actividades realizadas por el huésped en su habitación o en el entorno. El huésped asume de toda responsabilidad civil y/o penal esta compra por dichos acontecimientos.

El huésped acepta cumplir con los reglamentos del Hotel.

**IMPORTANT NOTICE**

The Room Hotel is not responsible for articles not placed in the safety deposit boxes or deposited at the reception desk for custody.

The Hotel is organized not responsible for accidents that might occur during activities.

The guest accepts to follow the internal regulations as published by the Hotel.

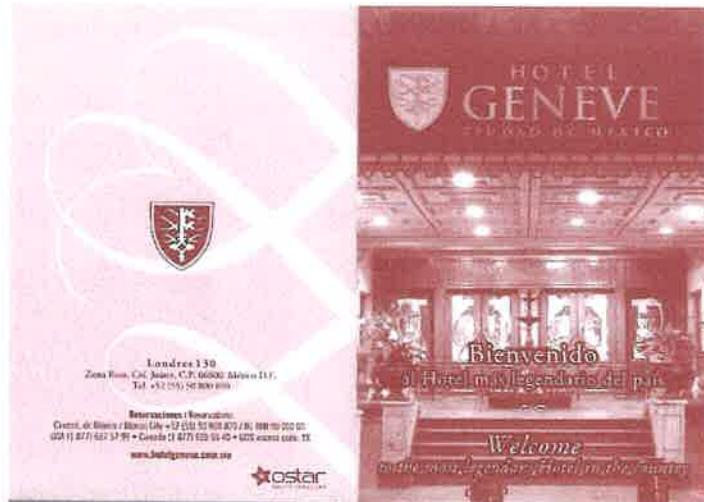


APLICADO / LAST NAME / NOMBRE / NAME / SALIDA / DEPARTURE / FECHA / DATE

**ANEXO 8.1**

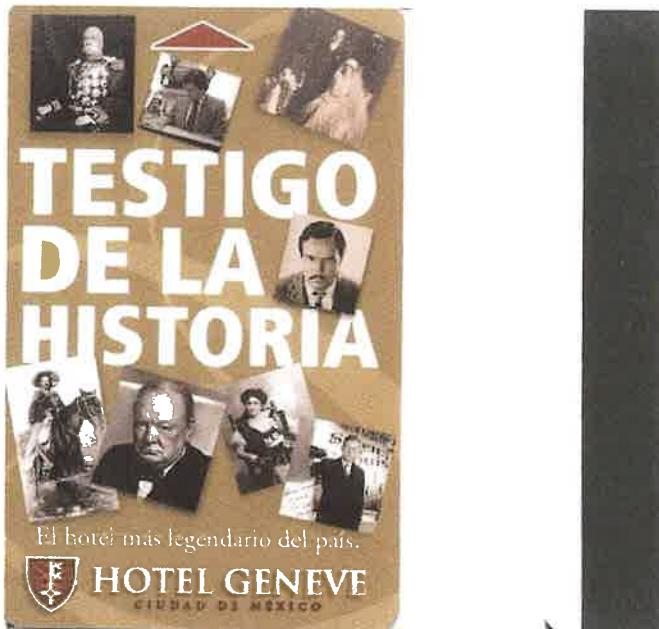
 <p><b>HOTEL GENEVE</b> CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p><b>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</b></p> <p><b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN</b></p>	<p><b>COD:</b> RCP-RH</p> <p><b>ED:</b> 2</p> <p><b>FECHA:</b> 2009</p> <p><b>HOJA:</b> Página 20 de 26</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### SOBRE PARA LLAVE DE HABITACION ( KEY CARD)



 <b>HOTEL GENEVE</b> CIUDAD DE MÉXICO	<b>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</b> <b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN</b>	<b>COD:</b> RCP-RH <b>ED:</b> 2 <b>FECHA:</b> 2009 <b>HOJA:</b> Página 21 de 26
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------

### LLAVE DE HABITACION



Londres 130, Zona Rosa, C.P. 06600, México D.F.  
Tel. (55) 50 800 800 Fax (55) 50 800 833

*Reservaciones / Reservations*

Ciudad de México / Mexico City +52 (55) 50 800 870  
Interior del país / Within Mexico 01 800 50 000 00  
USA (1 877) 057 57 99 • CAN (1 877) 609 69 40  
GDS access code: YX  
[www.hotelgeneve.com.mx](http://www.hotelgeneve.com.mx)

Llave TESTIGO DE LA HISTORIA / KEY TESTIMONY OF HISTORY



**ANEXO 8.3**

	<b>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</b>	<b>COD:</b> RCP-RH <b>ED:</b> 2 <b>FECHA:</b> 2009
<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN</b>		<b>HOJA:</b> Página 22 de 26

### **CUPON DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**

 <b>HOTEL GENEVE</b> CIUDAD DE MÉXICO	<b>DESAYUNO AMERICANO</b> <b>AMERICAN BREAKFAST</b>	<b>Nº</b> <b>0752</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33.33%; text-align: center;">DÍA / DAY</td> <td style="width: 33.33%; text-align: center;">MES / MONTH</td> <td style="width: 33.33%; text-align: center;">AÑO / YEAR</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>	DÍA / DAY	MES / MONTH	AÑO / YEAR			
DÍA / DAY	MES / MONTH	AÑO / YEAR							
APELLIDO / LAST NAME	NOMBRE / NAME	CUARTO / ROOM							
AGENCIA / TRAVEL AGENCY									
VALIDO / VALID									
									
Válido por un Desayuno Americano en <i>La Terraza</i> o <i>Sanborns</i> . Jugo o Fruta, Huevo a gusto y Café o Té. Por favor, entréguelo al mesero al ordenar. Cupón no transferible ni reembolsable.		Applies for an American Breakfast at <i>La Terraza</i> or <i>Sanborns</i> . Juice or Fruit, Eggs any style and Coffee or Tea Please give this voucher to the waiter when you order Voucher no transferable no refundable.							



	<b>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</b> <b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN</b>	<b>COD:</b> RCP-RH <b>ED:</b> 2 <b>FECHA:</b> 2009 <b>HOJA:</b> Página 24 de 26
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------

### **CAMBIOS A REEMBOLSARSE**



### ***CAMBIOS A REEMBOLSARSE***

TURNO \_\_\_\_\_

MEXICO, D.F., A \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_

POR \$ \_\_\_\_\_

( \_\_\_\_\_ )

DETALLE \_\_\_\_\_

CAJERO ADMON.

**ANEXO 8.6**

	HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.	COD: RCP-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	ED: 2 FECHA: 2009
HOJA: Página 25 de 26		

**CONTROL DE CAMBIOS ( Money exchange)**



**CONTROL DE CAMBIOS - MONEY EXCHANGE**

**Nº 2731**

DATE \_\_\_\_\_

NAME		
ROOM No.	AMOUNT	TYPE OF CURRENCY
SIGNATURE		
FOR CASHIERS USE ONLY		
IMPORTE EN M.N.	FIRMA DEL CAJERO	

ORIGINAL: CON SOBRE DE CONCENTRACION

HCG-34

**ANEXO 8.7**



HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.

**MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN**

COD: RCP-RH

ED: 2

FECHA: 2009

HOJA: Página 26 de 26

**SABANA DE HABITACIONES ( DISCREPANCIAS)**

**HOTEL GENEVE**  
Chequeo físico de Ama de Llaves  
SABANA DE CUARTOS ACTUAL

HABITACIONES				ANEXOS			
TIPO	STATUS	TIPO	STATUS	TIPO	STATUS	TIPO	STATUS
281 D	301 D	401 D	501 D	233 SDal	333 SDal	433 SK	533 SDal
282 D	302 D	402 D	502 D	234 SDal	334 SDal	434 SK	534 SDal
283 D c	303 D c	403 D c	503 D c	140 MET	240 SKal	340 SKal	440 SKal
284 D c Er. Cobo	304 D c	404 D c	504 D c	141 ESM	241 SSM	341 SSM	441 SSM
285 D c	305 D c	405 D c	505 D c	142 SOS	242 SDal	342 SDal	442 SDal
286 D c	306 D c	406 D c	506 D c	143 SK	243 SK	343 SK	443 SK
287 D	307 D	407 D	507 D	541 Bodega	542 Bodega	543 Bodega	544 Bodega
288 D	308 D	408 D	508 D	145 D	245 D	345 D	445 D
289 D	309 D	409 D	509 D	146 STs	246 STs	346 STs	446 STs
291 Csc. SUITE	310 D	410 D	510 D	149 D	249 D	349 D	449 D
292 F. González	311 Dc	411 Dc	511 Dc	150 K	250 D	350 D	450 D
293 Kc. Er. Cobo	312 Dc	412 Dc	512 Dc	151 K	251 K	351 K	451 K
294 D	313 SM	413 SM	513 SM	152 D	252 D	352 D	452 D
295 D	314 SM	414 SM	514 SM	153 D	253 D	353 D	453 D
296 D	315 Dc	415 Dc	515 Dc	154 D	254 D	354 D	454 D
297 Dc	316 Dc	416 Dc	516 Dc	155 Bodega	156 Bodega	157 Bodega	158 Bodega
298 Dc	317 D	417 D	517 D	TOTAL 48 HABITACIONES			
299 SM	318 D	418 D	518 D	HABITACIONES SIN TIPO LAS 44 Y 52			
300 D	319 K	419 D	519 D	1 MASTERSUITE			
301 D	320 K	420 Dos	520 D	4 HABITACIONES TÉMATICAS			
302 D	321 Dc	421 Dc	521 Dc	20 SUITES NUEVO CONCEPTO			
303 D	322 Dc	422 Dc	522 Dc Er. Cobo	24 ESTÁNDAR- 5 SENCILLAS MATER			
304 D	323 Dc	423 Dc	523 Dc	144 PORFIRIO DÍAZ			
305 D	324 Dc	424 Dc	524 Dc	240 FRIDA KAHLO			
306 D	325 Dc	425 Dc	525 Dc	346 WINSTON CHURCHILL			
307 D	326 D	426 D	526 D	446 CHARLES LINDBERGH			
308 D	327 D	427 D	527 D	16 DOBLES			
309 K	328 K	428 D	528 D	TOTAL 125 HABITACIONES			
310 K	329 K	429 D c	529 D c	3 SUITES			
311 K	330 K	430 SM	530 SM	4 SENCILLAS KING			
312 K	331 K	431 D	531 D	13 SENCILLAS MATER			
313 D c	332 K	432 K	532 K	155 DOBLES			
314 D	333 K	433 D	533 D	HABITACIONES SIN TIPO 617, 735 Y 231			
315 D	334 D	434 D	534 D				
316 D	335 D	435 D	535 D				
317 D	336 D	436 D	536 D				
318 D	337 D	437 D	537 D				
319 K	338 K	438 D	538 D				
320 K	339 K	439 D	539 D				
321 K	340 K	440 D	540 D				
322 K	341 K	441 D	541 D				
323 K	342 K	442 D	542 D				
324 K	343 K	443 D	543 D				
325 K	344 K	444 D	544 D				
326 K	345 K	445 D	545 D				
327 K	346 K	446 D	546 D				
328 K	347 K	447 D	547 D				
329 K	348 K	448 D	548 D				
330 K	349 K	449 D	549 D				
331 K	350 K	450 D	550 D				
332 K	351 K	451 D	551 D				
333 K	352 K	452 D	552 D				
334 D	353 K	453 D	553 D				
335 D	354 K	454 D	554 D				
336 D	355 K	455 D	555 D				
337 D	356 K	456 D	556 D				
338 D	357 K	457 D	557 D				
339 D	358 K	458 D	558 D				
340 D	359 K	459 D	559 D				
341 D	360 K	460 D	560 D				
342 D	361 K	461 D	561 D				
343 D	362 K	462 D	562 D				
344 D	363 K	463 D	563 D				
345 D	364 K	464 D	564 D				
346 D	365 K	465 D	565 D				
347 D	366 K	466 D	566 D				
348 D	367 K	467 D	567 D				
349 D	368 K	468 D	568 D				
350 D	369 K	469 D	569 D				
351 D	370 K	470 D	570 D				
352 D	371 K	471 D	571 D				
353 D	372 K	472 D	572 D				
354 D	373 K	473 D	573 D				
355 D	374 K	474 D	574 D				
356 D	375 K	475 D	575 D				
357 D	376 K	476 K	576 K				
358 D	377 K	477 K	577 K				
359 D	378 K	478 D	578 D				
360 D	379 K	479 D	579 D				
361 D	380 K	480 D	580 D				
362 D	381 K	481 D	581 D				
363 D	382 K	482 D	582 D				
364 D	383 K	483 D	583 D				
365 D	384 K	484 D	584 D				
366 D	385 K	485 D	585 D				
367 D	386 K	486 D	586 D				
368 D	387 K	487 D	587 D				
369 D	388 K	488 D	588 D				
370 D	389 K	489 D	589 D				
371 D	390 K	490 D	590 D				
372 D	391 K	491 D	591 D				
373 D	392 K	492 D	592 D				
374 D	393 K	493 D	593 D				
375 D	394 K	494 D	594 D				
376 D	395 K	495 D	595 D				
377 D	396 K	496 D	596 D				
378 D	397 K	497 D	597 D				
379 D	398 K	498 D	598 D				
380 D	399 K	499 D	599 D				
381 D	400 K	500 D	600 D				
382 D	401 K	501 D	601 D				
383 D	402 K	502 D	602 D				
384 D	403 K	503 D	603 D				
385 D	404 K	504 D	604 D				
386 D	405 K	505 D	605 D				
387 D	406 K	506 D	606 D				
388 D	407 K	507 D	607 D				
389 D	408 K	508 D	608 D				
390 D	409 K	509 D	609 D				
391 D	410 K	510 D	610 D				
392 D	411 K	511 D	611 D				
393 D	412 K	512 D	612 D				
394 D	413 K	513 D	613 D				
395 D	414 K	514 D	614 D				
396 D	415 K	515 D	615 D				
397 D	416 K	516 D	616 D				
398 D	417 K	517 D	617 D				
399 D	418 K	518 D	618 D				
400 D	419 K	519 D	619 D				
401 D	420 K	520 D	620 D				
402 D	421 K	521 D	621 D				
403 D	422 K	522 D	622 D				
404 D	423 K	523 D	623 D				
405 D	424 K	524 D	624 D				
406 D	425 K	525 D	625 D				
407 D	426 K	526 D	626 D				
408 D	427 K	527 D	627 D				
409 D	428 K	528 D	628 D				
410 D	429 K	529 D	629 D				
411 D	430 K	530 D	630 D				
412 D	431 K	531 D	631 D	</td			