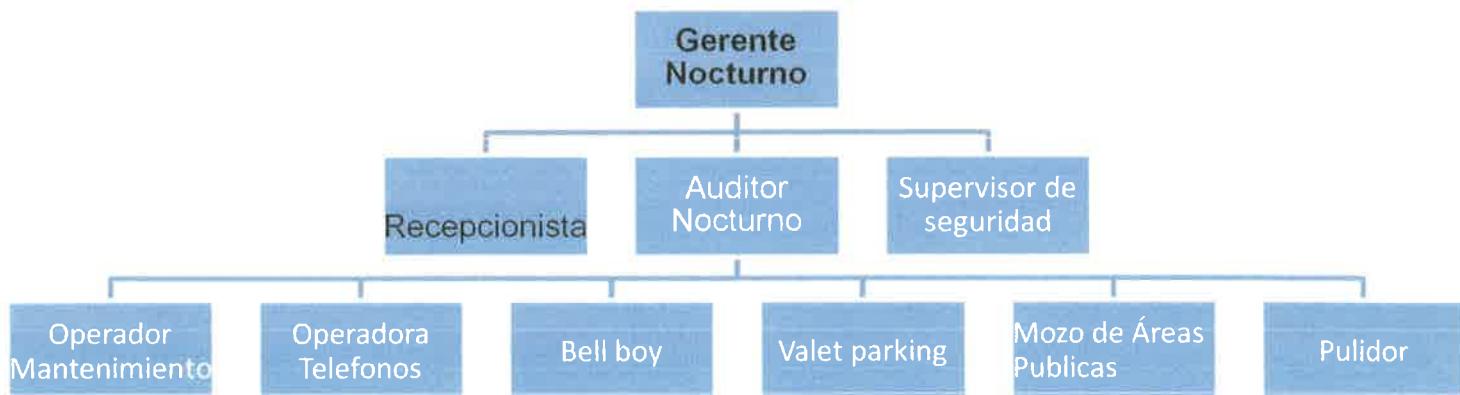


RECEPCIÓN



	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	COD: RCP-RH ED: 1 FECHA: 1 Abril del 2010. HOJA: Página 2 de 27
--	--	--

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 Paid Out
- 8.6 Control de Divisas (Money Exchange)
- 8.7 Hot Line

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: RCP-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	ED: 1
		FECHA: 1 Abril del 2010.
		HOJA: Página 3 de 27

- 8.8 Sobre de Concentración
- 8.9 Su cuenta
- 8.10 Pase de salida a Huésped

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 Jefe de Recepción vigilar el cumplimiento del presente manual.
- 3.2 Es responsabilidad de Jefe 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 solicitud del Jefe de

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	COD: RCP-RH ED: 1 FECHA: 1 Abril del 2010. HOJA: Página 4 de 27
--	--	--

Recepcion. El Gerente de División Cuartos, Guardia Ejecutiva, Gerente Nocturno o algún miembro del Comité Ejecutivo están autorizados para firmar algun ajuste en ausencia del Gerente General

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
- Dólar Canadiense
- 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 Gerente General o Contralor General.

5.10 Check in:

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: RCP-RH
		ED: 1
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	FECHA: 1 Abril del 2010.
		HOJA: Página 5 de 27

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

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:

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

5.15 Fondo Rotativo:

Es fondo de dinero en efectivo con el que cuenta el Departamento de Recepción. Este fondo se encuentra distribuido en las cajas del mostrador de Recepción y se entrega por bitácora por turno.

5.16 Llave Maestra:

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

5.17 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.

5.18 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.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	COD: RCP-RH ED: 1 FECHA: 1 Abril del 2010. HOJA: Página 6 de 27
--	--	--

5.19 No show:

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

5.20 Paid Out:

Devolución de efectivo al huésped cuando existe un saldo a favor del mismo depósito realizado desde la llegada y hecho directamente en las cajas de recepción.

5.21 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.

5.22 Posteo:

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

5.23 Saldos Mayores:

Son los saldos de aquellas cuentas que sobrepasan el límite de crédito establecido como límite de piso.

Salida tarde o Late Check Out:

Es cuando un huésped sale después del horario de salida y tiene un cargo adicional.

5.24 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.

5.25 Market:

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

5.26 Stay Over:

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

5.27 Tómbola:

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	COD: RCP-RH ED: 1 FECHA: 1 Abril del 2010. HOJA: Página 7 de 27
---	--	--

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

5.28 Transferencias:

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

5.29 Uso Casa:

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

5.30 VIPs:

Aquella persona o personas que por la frecuencia con que visitan el hotel o por su importancia, son tratadas de forma especial, el término en inglés es **VERY IMPORTANT PERSON**.

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 Jefe 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.
- 7.1.2 Es responsable de supervisar que los recepcionistas pidan los comentarios a los huéspedes.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	COD: RCP-RH ED: 1 FECHA: 1 Abril del 2010. HOJA: Página 8 de 27
---	--	--

- 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 Supervisa diariamente la correcta asignación de habitaciones que realizan los recepcionistas, de acuerdo a los requerimientos solicitados por el huésped.
- 7.1.11 Supervisa 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 Atiende los requerimientos de Gerencia General en cuanto a asignaciones de habitaciones para VIPS.
- 7.1.14 Mantiene comunicación constante con el Gerente División Cuartos para:
- Coordinar la operación del Departamento de Recepción
 - Informar las fallas del Departamento.
- 7.1.15 Mantiene comunicación constante con el Departamento de Reservaciones para:
- Informarse de fechas cerradas.
 - Aclaraciones sobre reservaciones.
- 7.1.16 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.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: RCP-RH ED: 1 FECHA: 1 Abril del 2010. HOJA: Página 9 de 27
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	

- 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.
- 7.1.17 Mantiene constante comunicación con el Departamento de Ama de Llaves para:
- Verificar la asignación de VIPS.
 - La asignación de cuartos para Mantenimiento preventivo.
 - La asignación de cuartos para lavado de cortinas, colchas, etc.
 - Bloqueo de habitaciones.
 - Aclaración de discrepancias.
- 7.1.18 Mantiene constante comunicación con Contralor 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.
 - Revisar el servicio de las terminales bancarias, funcionamiento, cierre de lote.
- 7.1.19 Lleva a cabo, la rastreabilidad del servicio mediante la Tarjeta de Registro del Huésped y el registro en Sistema de Front.
- 7.1.20 Es responsable de darle seguimiento a las quejas de los clientes y huéspedes, con el fin de mejorar nuestro servicio.
- 7.1.21 Supervisa que todos los registros del Departamento estén al día, de acuerdo con lo establecido en el manual de procedimientos de Control de Registros.
- 7.1.22 Cumple con lo que le corresponde del manual de procedimientos de Auditorias Internas de Calidad.
- 7.1.23 Es responsable durante su turno del manejo del fondo rotativo del Departamento de Recepción.
- 7.1.24 Verifica que todas las cajas del Departamento de Recepción cuenten con suficiente cambio en moneda y billetes de diferente denominación.
- 7.1.25 Verifica que las reservaciones con alimentos incluidos (Desayunos) sean entregados los cupones al cliente durante el check in, estos deben estar con las anotaciones, solicitudes de control tales como numero de cuarto numero de personas y firma del recepcionista.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	COD: RCP-RH ED: 1 FECHA: 1 Abril del 2010. HOJA: Página 10 de 27
---	--	---

- 7.1.26 Verifica el control de Brazaletes, coloca el brazalete en la muñeca de la mano del cliente durante el check in, se asegura que en cada tarjeta de registro este adjunto el testigo, registra en sistema los números de brazaletes proporcionados así como lo indica el procedimiento.

7.2 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 Gerencia División Cuartos todos los pormenores transcurridos en su turno mediante la Bitácora de Gerencia Nocturna y/o correo electrónico.
- 7.2.3 Recibe del recepcionista los pendientes para darles seguimiento, así como el fondo fijo.
- 7.2.4 Coordina la operación general del Hotel durante el tercer turno.
- 7.2.5 Revisa disponibilidad, llegadas y salidas del día y día siguiente.
- 7.2.6 Lee Bitácora de Recepción, con el fin de dar seguimiento a los pendientes descritos en éstas y tiene constante comunicación con el Jefe de Recepción para comentar los pendientes del día.
- 7.2.7 Verifica que el personal del Departamento de Recepción y /Botones estén enterados de los eventos del día en curso y el siguiente.
- 7.2.8 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
- 7.2.9 Verifica que el Recepcionista esté enterado del cambio de moneda vigente.
- 7.2.10 Supervisa la adecuada operación de Centros de Consumo y eventos, así como el cierre de los mismos.
- 7.2.11 Supervisa las funciones del Departamento de Seguridad informándose de cuantos elementos fueron programados para esa fecha, su asistencia y la posición de cada uno.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	COD: RCP-RH ED: 1 FECHA: 1 Abril del 2010. HOJA: Página 11 de 27
---	--	---

- 7.2.12 Verifica la asistencia y buena presentación de todo el personal del hotel durante el tercer turno, efectuando recorridos y llamadas telefónicas a las áreas.
- 7.2.13 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.
- 7.2.14 Depura el Pitt de Recepción todos los domingos con la finalidad de que no existan comprobantes atrasados.
- 7.2.15 Revisa diariamente el reporte del día, con el fin de checar que las rentas del día estén correctas antes de que sean cargadas.
- 7.2.16 Supervisa 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.
- 7.2.17 Aplica en sistema cargos de No Shows de las reservaciones garantizadas o con depósito.
- 7.2.18 Cubre el horario de alimentos del Recepcionista del tercer turno.
- 7.2.19 Verifica que se lleve a tiempo el encendido y apagado de luces en áreas publicas.
- 7.2.20 Supervisa la fumigación de las instalaciones del hotel cuando se realiza la misma.
- 7.2.21 Atiende y da seguimiento a quejas de huéspedes y clientes, de acuerdo a procedimientos de Acciones Preventivas y Correctivas.
- 7.2.22 Supervisa entrada, salida y montaje de equipo a los salones de convenciones durante el tercer turno.
- 7.2.23 Supervisa que esté llenado correctamente el sobre de concentración al Recepcionista del tercer turno.
- 7.2.24 Informa a través de correo electrónico a la Gerencia General y División Cuartos todas las observaciones y/o necesidades detectadas durante el tercer turno.
- 7.2.25 Entrega al recepcionista o el Jefe de Turno los pendientes y la llave Maestra y la del fondo fijo.
- 7.2.26 Levanta acciones disciplinarias a cualquier empleado del hotel que no cumpla con las normas establecidas.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	COD: RCP-RH ED: 1 FECHA: 1 Abril del 2010. HOJA: Página 12 de 27
---	--	---

- 7.2.27 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.
- 7.2.28 En ausencia del Gerente Nocturno, el Recepcionista del Tercer Turno llevan acabo las actividades anteriores.

7.3 Recepcionista 1° y 2° Turno

- 7.3.1 Revisa la Bitácora de Recepción para enterarse de pendientes y darles seguimiento.
- 7.3.2 Recibe del Recepcionista en turno el fondo fijo de cajas de mostrador.
- 7.3.3 Imprime de sistema listas de huéspedes numérica y alfabética, para distribuirlas a los Departamentos de:
- Ama de Llaves
 - Restaurante el Delfín
 - Restaurante Sanborns
 - Toallero Albercas
 - Seguridad
- 7.3.4 Revisa en sistema el porcentaje de ocupación.
- 7.3.5 Revisa la Relación de Eventos de Banquetes, con el fin de estar enterados.
- 7.3.6 Proporciona información a clientes y huéspedes referente a las instalaciones del hotel, tarifas, centros de consumo y eventos programados.
- 7.3.7 Los Recepcionistas de primer turno asignan habitaciones a clientes individuales y a grupos de la siguiente manera:
- Obtiene diario de reservaciones las Tarjetas de Registro de llegadas así como el file del día.
 - Pre-asigna 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.
 - Pre asigna habitaciones para los integrantes de un grupo de acuerdo a las especificaciones establecidas en el Instructivo de Grupo que envía el Departamento de Ventas.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	COD: RCP-RH ED: 1 FECHA: 1 Abril del 2010. HOJA: Página 13 de 27
---	--	---

- Al terminar la asignación de las habitaciones de grupos se codifican las llaves y se anexan a la Tarjeta de Registro de cada habitación.
- Imprime dos reportes de la asignación del grupo para los departamentos de Ama de Llaves y Bell Boys.

7.3.8 Revisa discrepancias de la siguiente forma:

- Imprime de sistema las discrepancias vaciando la información de éste en el Reporte de Discrepancias.
- Envía 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 devuelva con los datos reales a Recepción.
- Cuando reciben las modificaciones de discrepancias del Departamento de Ama de Llaves verifica 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.
- 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.

7.3.9 Revisa 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 responsabilidad del Departamento de Recepción.

7.3.10 Revisa Saldos Mayores.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: RCP-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	ED: 1
		FECHA: 1 Abril del 2010.
		HOJA: Página 14 de 27

- Imprime el reporte de Saldos Mayores que arroja el sistema vaciando la información en el formato de Actualización de Saldos Mayores.
- Pide una nueva autorización al banco(terminal electrónica) 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 enviara a la habitación el Aviso de Saldo Alto, con el fin de que el huésped liquide su cuenta.
- Se dejará un mensaje en el correo de voz de su habitación con el fin de que el huésped se comunique a Recepción para que liquide su cuenta.

7.3.11 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.

7.3.12 Realiza cambios de moneda en base al tipo de cambio vigente.

7.3.13 Realiza transferencias de cargos de una cuenta a otra.

7.3.14 Pide al Jefe de Recepción, o Gerente Nocturno autorización para realizar ajustes varios. (NO APLICA EN ACAPULCO)

7.3.15 Realiza Paid Out a huéspedes debidamente autorizados por el Jefe de Recepcion, 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.

7.3.16 Realiza cargos por los misceláneos que les entregan los demás Departamentos apoyándose en los formatos de Misceláneos recibidos.

7.3.17 Realiza cargos y facturación de eventos de banquetes de la siguiente manera:

- Abre folios en sistema de acuerdo a los requerimientos que les indique el Encargado de Banquetes o Coordinador de Grupos y Convenciones.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	COD: RCP-RH ED: 1 FECHA: 1 Abril del 2010. HOJA: Página 15 de 27
---	--	---

- Registra en sistema depósitos por concepto de pago de eventos y los incluyen en su corte y sobre de concentración.
 - Registra cargos en sistema y se adjuntan misceláneos que se deban aplicar a las cuentas de eventos.
 - Registra pagos en sistema de los eventos que la coordinadora de Banquetes vende a futuro..
- 7.3.18 Elabora disposiciones de efectivo del fondo fijo usando el formato de Vale de Caja. Estas disposiciones sólo se pueden llevar a cabo si las solicita el Gerente General o el Contralor General.
- 7.3.19 Da seguimiento de crédito a las estancias prolongadas.
- 7.3.20 El Recepcionista de primer turno imprime Listas de Huéspedes y Reporte de Discrepancias.
- 7.3.21 El Recepcionista de segundo turno imprime Lista de Huéspedes, Reporte de Discrepancias, Reporte de Stay Overs y reporte de Actualización Saldos Mayores.
- 7.3.22 Lleva a cabo el corte de caja de la siguiente manera:
- Acomoda 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.
 - 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.
- 7.3.23 Entrega a los Recepcionistas de segundo y tercer turno el fondo rotativo de cajas de mostrador.
- 7.3.24 En caso de llegar a faltar el recepcionista del turno siguiente, el que se encuentra en turno deberá de doblar su turno.
- 7.3.25 El recepcionista deberá recolectar los comentarios de clientes y huéspedes al Check Out.
- 7.3.26 Archiva cheques y comprobantes de consumo del huésped en el pitt.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	COD: RCP-RH ED: 1 FECHA: 1 Abril del 2010. HOJA: Página 16 de 27
---	--	---

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.
 - 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 Revisa y aplica los cargos de estacionamiento a todos los folios que procedan en coordinación con el auditor nocturno.
- 7.4.10 Imprime del sistema los siguientes reportes:
 - Reporte de Status de Habitaciones.
 - Reporte de tarifas
 - Reporte de reservaciones por llegar.

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	COD: RCP-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	ED: 1
		FECHA: 1 Abril del 2010.
		HOJA: Página 17 de 27

Estos reportes se imprimen antes de correr el proceso de auditoria y se entregan al Jefe de Recepción.

Bitácora de Paquetería:

Se realizan y revisan diariamente por los tres turnos. En ésta se anotan los paquetes, sobres, equipaje, bolsas, etc. Que los huéspedes dejan para ser recogidos por otra persona.

Al recibir el artículo del huésped, se deberá requerir la siguiente información:

- Nombre de la persona que pasará a retirarlo.
- Número de teléfono. (En caso de no pasar a recogerlo se le llama recordándole que tiene un paquete con nosotros).
- Nombre y número de habitación del huésped.
- Fecha en que es dejado el artículo.

Al pasar la persona a retirar el artículo se le solicitan los siguientes datos, los cuales deberán ser anotados por la misma en la habitación:

- Nombre completo de la persona que está retirando el paquete.
- Número telefónico.
- Firma.
- Solicitar identificación.

Así mismo, si una persona desea dejar un artículo para un huésped que está por llegar en fecha posterior a la que se está recibiendo, se le requerirá la siguiente información:

- Nombre completo del huésped.
- Fecha de llegada.
- Nombre y número de teléfono de la persona que lo entrega. (En caso de no llegar el huésped se llama para que pasen a recogerlo).
- Descripción y estado del artículo que se está recibiendo.
- Fecha en que se recibe

Estos datos deberán ser anotados, en el formato de: productos proporcionados por el cliente, el cual es llenado por la persona que lo recibe, así mismo lo anota en la bitácora.



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

COD: RCP-RH

ED: 1

FECHA: 1 Abril del 2010.

HOJA: Página 18 de 27

ANEXO 8.1

TAJETA DE REGISTRO



HIPOCAMPO, S.A. DE C.V.
 COSTERA MIGUEL AIEMAN 1260 FRACC. CLUB DEPORTIVO
 ACAPULCO, GUERRERO C.P. 39690
 TEL. (744) 433-06-00 FAX. (744) 484-46-76
 R.E.C. HJP-820702-FMS

FOLIO 316001 PLAN

SR (A)
MR (S)HABITACIÓN
ROOM

TARJETA DE IDENTIFICACIÓN - IDENTIFICATION CARD
 FAVOR DE PRESENTARLA PARA CONSUMO Y ENTREGARLA A SU SALIDA
 PRESENT THIS CARD WHEN SIGNING RESTAURANT AND BAR CHECKS TO
 YOUR ROOM. RETURN UPON CHECK OUT.

BIENVENIDO - WELCOME!



HIPOCAMPO, S.A. DE C.V.
 COSTERA MIGUEL AIEMAN 1260 FRACC. CLUB DEPORTIVO
 ACAPULCO, GUERRERO C.P. 39690
 TEL (744) 433-06-00 FAX (744) 484-46-76
 R.E.C. HJP-820702-FMS

FOLIO 316001 PLAN

SR (A)
MR (S)HABITACIÓN
ROOM

TARJETA DE IDENTIFICACIÓN - IDENTIFICATION CARD
 FAVOR DE PRESENTARLA PARA CONSUMO Y ENTREGARLA A SU SALIDA
 PRESENT THIS CARD WHEN SIGNING RESTAURANT AND BAR CHECKS TO
 YOUR ROOM. RETURN UPON CHECK OUT.

BIENVENIDO - WELCOME!



LETRA DE IMPRENTA / PLEASE PRINT

APPELLIDO / LAST NAME	NOMBRE / FIRST NAME
DIRECCIÓN / HOME ADDRESS	CIUDAD / CITY
ESTADO / STATE	PAÍS / COUNTRY
COMPANY / COMPANY	PLAZO / POSITION
TELÉFONO / PHONE	CORREO ELECTRÓNICO / E-MAIL

AMERICAN EXPRESS
 CTPHANK
 CARNET / MASTER CARD

BANCOMER / VISA
 BANCAMERICARD
 BANAMEX / EUROCARD
 CUPÓN / TRAVEL VOUCHER
 CHEQUE DE VIAJERO
 TRAVELER'S CHEQUE

EFECTIVO DEPÓSITO
 MINIMO LA TARIFA
 DEL CLÁUSO POR
 EL TOTAL DE ESTANCIA
 MINIMUM CASH DEPOSIT
 PAID ACCORDING
 TO THE GUEST'S STAY

Distinguido huésped:

Hotel Calinda Beach Acapulco 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 estancia!

Dear Guest:

Welcome to the Hotel Calinda Beach Acapulco. 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.

FIRMA
SIGNATURE

FECHA FOLIO 316001

HABITACIÓN ROOM	1er. CAMBIO EMPLEADO	2do. CAMBIO EMPLEADO
PERSONAS PERSONS	TARIFA RATE	
ENTRADA ARRIVAL	SALIDA DEPARTURE	
FORMA DE PAGO FORM OF PAYMENT	RECEP.	

FECHA DE NACIMIENTO
DATE OF BIRTH

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 organizadas por él mismo como entretenimiento. El huésped exime de toda responsabilidad civil y/o penal a esta empresa por dichos acontecimientos.

El huésped acepta cumplir con los reglamentos del Hotel

IMPORTANT NOTICE

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

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

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

PLAN	PLAN
------	------

CIO. ROOM CIO. ROOM

CIO. ROOM

APPELLIDO - LAST NAME NOMBRE - NAME SALIDA - DEPARTURE

PLAN

APPELLIDO - LAST NAME NOMBRE - NAME SALIDA - DEPARTURE



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

COD: RCP-RH

ED: 1

FECHA: 1 Abril del 2010.

HOJA: Página 19 de 27

ANEXO 8.2

SOBRE PARA LLAVE DE HABITACION



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

COD: RCP-RH

ED: 1

FECHA: 1 Abril del 2010.

HOJA: Página 20 de 27

ANEXO 8.3

LLAVE DE HABITACION





HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

COD: RCP-RH

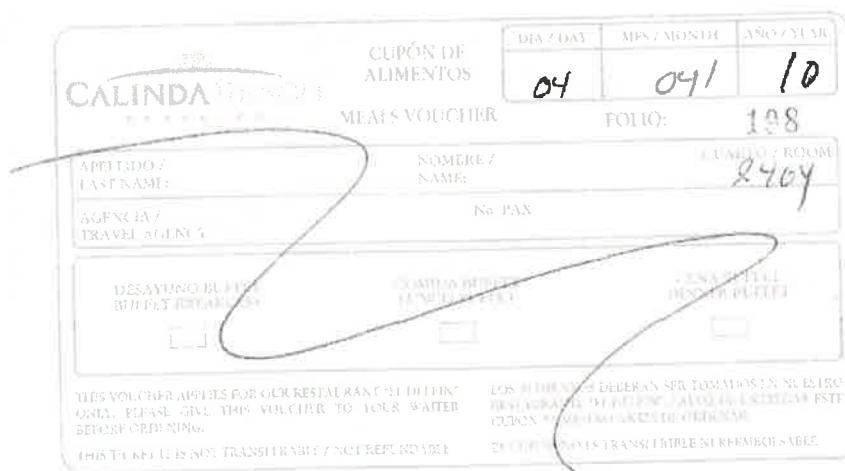
ED: 1

FECHA: 1 Abril del 2010.

HOJA: Página 21 de 27

ANEXO 8.4

CUPON DE DESAYUNOS





HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

COD: RCP-RH

ED: 1

FECHA: 1 Abril del 2010.

HOJA: Página 22 de 27

ANEXO 8.5

PAID OUT

REMBOLSO
PAID OUT



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

COD: RCP-RH

ED: 1

FECHA: 1 Abril del 2010.

HOJA: Página 23 de 27

ANEXO 8.6

CAMBIO DE MONEDA (MONEY EXCHANGE)

*CAMBIO DE
DIVISAS.*

ESTADOS UNIDOS
DOLARES
EURO
LIBRA
PESOS MEXICANOS
COLONIA
PESOS
LIBRAS
DOLARES
PESOS
LIBRAS

*Cambio de
divisas*

ESTADOS UNIDOS	LIBRAS	DOLARES
LIBRAS	ESTADOS UNIDOS	DOLARES
DOLARES	LIBRAS	ESTADOS UNIDOS
ESTADOS UNIDOS	DOLARES	LIBRAS
DOLARES	ESTADOS UNIDOS	LIBRAS
LIBRAS	DOLARES	ESTADOS UNIDOS
ESTADOS UNIDOS	LIBRAS	DOLARES
DOLARES	ESTADOS UNIDOS	LIBRAS
LIBRAS	DOLARES	ESTADOS UNIDOS



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

COD: RCP-RH

ED: 1

FECHA: 1 Abril del 2010.

HOJA: Página 24 de 27

ANEXO 8.7

HOT LINE

Verificar con el cte a los 10 min si se atendio el reporte



HOT LINE

*A LOS 25 MIN. AVI. JEFE DE AREA

A LOS 45 MIN. AVI. LIC. RODRIGUEZ

ECHA: _____



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

COD: RCP-RH

ED: 1

FECHA: 1 Abril del 2010.

HOJA: Página 25 de 27

ANEXO 8.8

SOBRE DE CONCENTRACION



CONCENTRACIÓN DE EFECTIVO

FECHA _____

CAJERO _____

DEPARTAMENTO _____

TURNO	DE	A.M.	A	A.M.
	DE	P.M.	A	P.M.
VENTA EN EFECTIVO				
EFECTIVO POR CUENTA HUÉSPEDES (PAID OUTS)				
PROPINAS				
INGRESOS NETOS				
FALTANTES (EN ROJO) (-)				
SOBRANTES (EN NEGRO) (+)				
NETO A DEPOSITAR				

CONTENIDO DEL SOBRE MONEDA NACIONAL

BILLETES

DE	S	1,000.00			
		500.00			
		200.00			
		100.00			
		50.00			
		20.00			
		10.00			

MONEDA FRACCIONARIA

VOUCHERS

VAJES

OTROS

CHEQUES MON. NAT.

TOTAL M.N.

DÓLARES

CHEQUES DLS.				
CHEQUES DE VIAJERO				
BILLETES DLS.				
CHEQUES DEPÓSITO				

TOTAL DÓLARES

TOTAL MONEDA NACIONAL Y DÓLARES

TOTAL CONTENIDO

NETO A DEPOSITAR

DIFERENCIAS POR REEMBOLSAR



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

COD: RCP-RH

ED: 1

FECHA: 1 Abril del 2010.

HOJA: Página 26 de 27

ANEXO 8.9

ESTADO DE CUENTA Y/O FACTURA



S U C U E N T A

Your bill



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

COD: RCP-RH

ED: 1

FECHA: 1 Abril del 2010.

HOJA: Página 27 de 27

ANEXO 8.10

PASE DE SALIDA AL HUESPED



• Súplicamos entregue
este talón al
BOTONES



GRACIAS
FELIZ VIAJE