



HOTEL VIVA VILLAHERMOSA

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

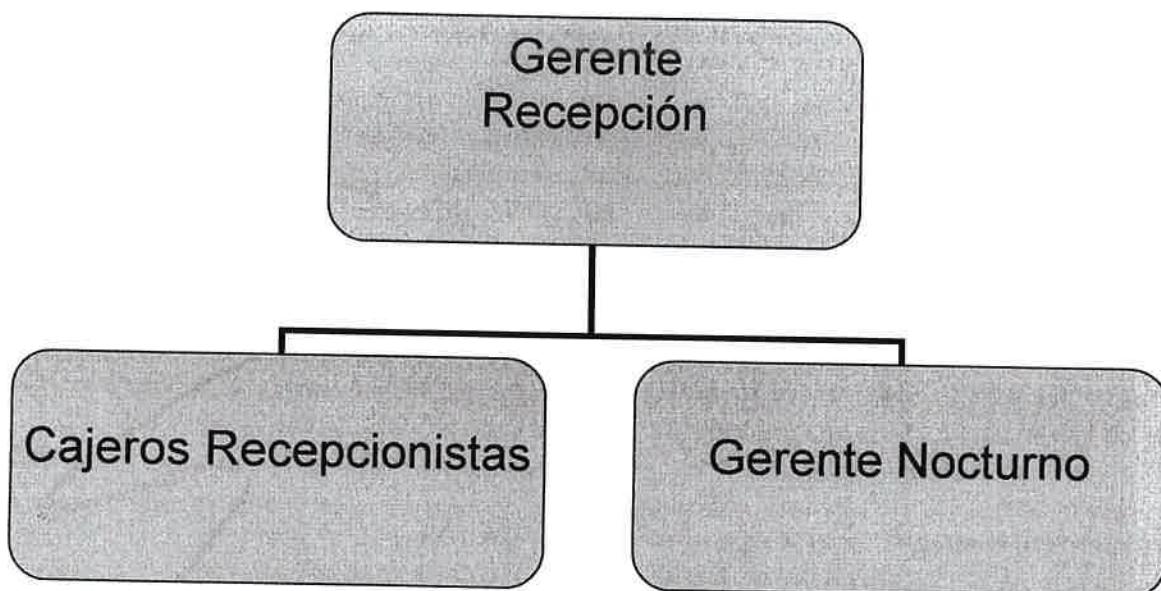
COD: RCP-RH

ED: 1

FECHA: 2009

HOJA: Página 1 de 26

RECEPCIÓN



	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: RCP-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	ED: 1
		FECHA: 2009
HOJA: 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)**

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: RCP-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	ED: 1
		FECHA: 2009
HOJA: Página 3 de 26		

8.8 Sabana de habitaciones en discrepancia (Ama de Llaves)

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.

 HOTEL VIVA <small>VILLAHERMOSA</small>	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	COD: RCP-RH ED: 1 FECHA: 2009 HOJA: Página 4 de 26
---	---	---

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 Gerente General , Contralor General o Jefe de Recepción.

5.10 Check in:

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	COD: RCP-RH ED: 1 FECHA: 2009 HOJA: Página 5 de 26
---	---	---

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 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.

 HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	COD: RCP-RH ED: 1 FECHA: 2009 HOJA: Página 6 de 26
--	---	---

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

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:

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	COD: RCP-RH ED: 1 FECHA: 2009 HOJA: Página 7 de 26
---	---	---

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

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

 HOTEL VIVA <small>VILLAHERMOSA</small>	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	COD: RCP-RH ED: 1 FECHA: 2009 HOJA: Página 8 de 26
---	---	---

- 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.
- 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.

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	COD: RCP-RH ED: 1 FECHA: 2009 HOJA: Página 9 de 26
---	---	---

- 7.1.16 Mantiene comunicación constante con el Departamento de Reservaciones para:
- Informarse de fechas cerradas.
 - Aclaraciones sobre reservaciones.
- 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.
 - 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.

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	COD: RCP-RH ED: 1 FECHA: 2009 HOJA: Página 10 de 26
---	---	--

- 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 Auditorias Internas de Calidad.
- 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 Botones estén enterados de los eventos del día en curso y el siguiente.

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: RCP-RH ED: 1 FECHA: 2009
MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN		
		HOJA: Página 11 de 26

- 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.
- 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.

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	COD: RCP-RH ED: 1 FECHA: 2009 HOJA: Página 12 de 26
---	---	--

- 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.
- 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 1° y 2° 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 Hacienda
- 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.

 HOTEL VIVA <small>BEST WESTERN</small>	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	COD: RCP-RH ED: 1 FECHA: 2009 HOJA: Página 13 de 26
---	---	--

- 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.

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	COD: RCP-RH ED: 1 FECHA: 2009 HOJA: Página 14 de 26
---	---	--

- 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.

7.3.10 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.

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	COD: RCP-RH ED: 1 FECHA: 2009 HOJA: Página 15 de 26
---	---	--

- 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.
- 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.

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	COD: RCP-RH ED: 1 FECHA: 2009 HOJA: Página 16 de 26
---	---	--

- 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.
 - 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 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.

 HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	COD: RCP-RH ED: 1 FECHA: 2009 HOJA: Página 17 de 26
--	---	--

- 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 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

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: RCP-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 18 de 26

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 VIVA VILLAHERMOSA	COD: RCP-RH ED: 1 FECHA: 2009
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	
	HOJA: Página 19 de 26	

ANEXO 8.1

Tarjeta de Registro

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: RCP-RH ED: 1 FECHA: 2009
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	
	HOJA: Página 20 de 26	

ANEXO 8.2

SOBRE PARA LLAVE DE HABITACION (KEY CARD)

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: RCP-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 21 de 26

ANEXO 8.3

LLAVE DE HABITACION

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: RCP-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 22 de 26

ANEXO 8.4

CUPON DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: RCP-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 23 de 26

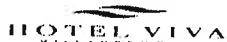
ANEXO 8.5

VALE CAJA CHICA

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: RCP-RH ED: 1 FECHA: 2009
MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN		
		HOJA: Página 24 de 26

ANEXO 8.6

CAMBIOS A REEMBOLSARSE

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: RCP-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 25 de 26

ANEXO 8.7

CONTROL DE CAMBIOS (Money exchange)

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: RCP-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 26 de 26

ANEXO 8.8

SABANA DE HABITACIONES (DISCREPANCIAS)