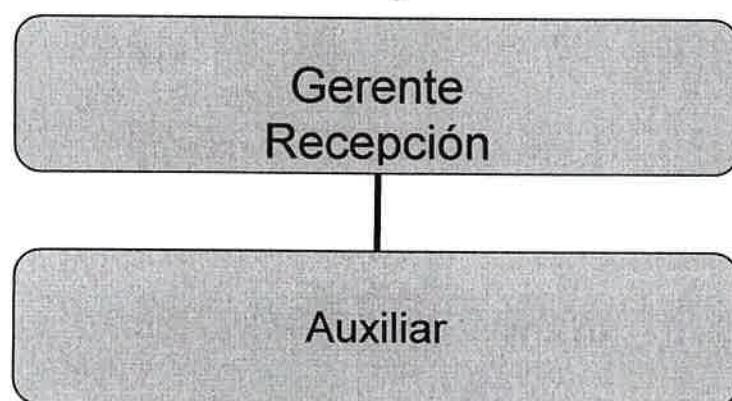


	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: Gb4
	MANUAL DEL CENTRO DE NEGOCIOS	ED: 2
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 1 de 17

CENTRO DE NEGOCIOS



	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: Gb4
	MANUAL DEL CENTRO DE NEGOCIOS	ED: 2
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 2 de 17

CONTENIDO

- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE**
- 3. RESPONSABILIDAD**
- 4. REFERENCIAS**
- 5. DEFINICIONES**
- 6. POLITICAS O CRITERIOS**
- 7. PROCESO**

- 7.1 Auxiliar

8. ANEXOS

- 8.1 Misceláneos
- 8.2 Control de horas de modulos
- 8.3 Reporte de Servicios Internos y fotocopias por Departamento.
- 8.4 Control de Bebidas
- 8.5 Formato de Renta de Salas
- 8.6 Formato de Reproductor de DVD
- 8.7 Formato para envío de fax
- 8.8 Formato de comentarios del servicio de las salas de juntas
- 8.9 Control de entrada y salida del cañon
- 8.10 Formato de comentarios del servicio de los modulos

1. OBJETIVO

Establecer las actividades que se realizan en el Centro de Negocios, con el fin de brindar un servicio que se ajuste a las necesidades de los clientes y huéspedes del hotel.

2. ALCANCE

 HOTEL VIVA	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA MANUAL DEL CENTRO DE NEGOCIOS	COD: Gb4 ED: 2 FECHA: 2009 HOJA: Página 3 de 17
--	--	--

Aplica al personal del Centro de Negocios.

3. RESPONSABILIDAD

- 3.1** Es responsabilidad del Gerente de Recepción, vigilar que se cumpla con lo establecido en el presente manual.
- 3.2** Es responsabilidad del personal de Centro de Negocios cumplir con lo establecido en el presente manual.

4. REFERENCIAS

- 4.1** Procedimiento Maestro.

5. DEFINICIONES

5.1 Número de Folio:

Es el número que se asigna a la cuenta de un grupo, en el cual se cargan todos los servicios de los que hacen uso sus miembros, durante su estancia en el hotel, cuando un cliente no cuenta con habitación o paga en efectivo se llena un misceláneo y se hace el cargo al folio de varios.

5.2 Módulos:

Espacios equipados con computadora y teléfono que se rentan al cliente o huésped para su uso.

6. POLITICAS O CRITERIOS

- 6.1** El Centro de Negocios debe dejarse sólo lo menos posible y cerrarse con llave en los casos en que se deje.
- 6.2** El Centro de Negocios debe mantenerse limpio y ordenado en todo momento.
- 6.3** El personal del Centro de Negocios debe atender con amabilidad a los clientes y huéspedes en todo momento, haciendo todo lo posible por cubrir sus necesidades.

	<p>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA</p> <p>MANUAL DEL CENTRO DE NEGOCIOS</p>	<p>COD: Gb4</p> <p>ED: 2</p> <p>FECHA: 2009</p>
		HOJA: Página 4 de 17

7. PROCESO

7.1 Auxiliar de Centro de Negocios

- 7.1.1 Recoge la llave del Centro de Negocios en la caseta de seguridad, firmando la Bitácora de Llaves.
- 7.1.2 Abre el Centro de Negocios, prende luces, aire acondicionado y la fotocopiadora.
- 7.1.3 Vacuna las computadoras contra virus quincenalmente.
- 7.1.4 Solicita al Departamento de recepción los periódicos del día subiéndolos al centro de negocios.
- 7.1.5 Brindan a los clientes y huéspedes los siguientes servicios:
 - ⇒ Fotocopiado
 - ⇒ Impresiones blanco y negro o color
 - ⇒ Renta de modulos (uso de internet)
 - ⇒ Renta de Salas de Juntas
 - ⇒ Renta de Dvd. Ver anexo 8.6
 - ⇒ Servicio Secretarial
 - ⇒ Venta de acetatos, broches, enmascarado y engargolados
 - ⇒ Venta de Diskkets, Venta de CD, lápices y plumas
 - ⇒ Venta de folders, sobres y hojas.
 - ⇒ Envio de faxes locales, foraneos e internacional
 - ⇒ Venta de refrescos y aguas. Ver anexo 8.4
- 7.1.6 Realizan los cargos correspondientes a los servicios mencionados anteriormente, por medio de Misceláneos. Ver anexo 8.1. Dichos Misceláneos se llenan de la siguiente manera:
 - ⇒ Se especifica que es misceláneo, tachando el cuadro correspondiente.
 - ⇒ **Fecha:** Se anota la fecha, del día en que se hace el cargo.
 - ⇒ **Nombre del Huésped:** Se anota el nombre del huésped al que se le hace el cargo, o del grupo al que pertenece y él de la persona a la que se le dio el servicio.
 - ⇒ **Número de Habitacion:** Se anota el número de habitación del huésped al que se hace el cargo o el número de folio asignado al grupo al que pertenece.
 - ⇒ **Concepto de la Venta:** Se anotan los conceptos por los cuales se le está haciendo el cargo al cliente o huésped.

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA MANUAL DEL CENTRO DE NEGOCIOS	COD: Gb4 ED: 2 FECHA: 2009 HOJA: Página 5 de 17
---	--	--

- ⇒ **Importe:** Se anotan la cantidad que se le cobra al cliente o huésped por los servicios que se le prestaron.
- ⇒ **Espacios para Firmas:** Cuenta con espacios para que se anoten la firma del cliente o huésped que solicitó el servicio, la firma del Auxiliar de Centro de Negocios que hace el cargo.
- ⇒ Cuando el huésped o cliente hace uso de los modulos se anota en el misceláneo la hora de inicio y la hora de termino.
- ⇒ Una vez elaborado el misceláneo y firmado por el huésped y por él Auxiliar, se hace el cargo.
- ⇒ El Auxiliar conserva la copia verde como registro del Centro de Negocios, la azul se manda al Departamento de Ingresos y la blanca al huésped o cliente.

- 7.1.7 Cuando los clientes y huéspedes pagan en efectivo al Auxiliar, éste da la copia del misceláneo correspondiente al cliente, poniéndole el sello de pagado.
- 7.1.8 Los cargos los elaboran de acuerdo a lo establecido en la hoja de Tarifas de Centro de Negocios.
- 7.1.9 Manda faxes de clientes o huéspedes, con el apoyo del Departamento de Teléfonos, el cual abre la línea y realiza los cargos correspondientes únicamente de faxes foráneos, en las cuentas de los huéspedes o los grupos. Ver anexo 8.7
- 7.1.10 Cuando se trata de faxes locales se cobra por minuto y se hace el misceláneo.
- 7.1.11 Registra diariamente en Sistema la producción del Centro de Negocios en el Reporte Mensual de Centro de Negocios, el cual se imprime a fin de mes, conservando una copia como registro y entregando otra a Gerente de Recepción.
- 7.1.12 Se posteán los cargos en el Sistema, allí se abren cuentas maestras, se hace el sobre de depósito de venta y se hace el corte diario de caja.
- 7.1.13 La producción Mensual del Centro de Negocios se pone cada mes en el Reporte Anual Acumulado de Centro de Negocios. Dicho reporte se anexa al Reporte Mensual de Centro de Negocios.
- 7.1.14 Al rentar la sala de juntas, se registra en la Agenda de Centro de Negocios para reservar la fecha y hora, solicita el equipo que necesita el cliente o huésped a la empresa que proporciona dicho equipo, los alimentos y bebidas los solicita a Room Service. Ver anexo 8.5. y al término de este servicio se la da el formato de comentarios para su llenado. Ver anexo 8.8

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA MANUAL DEL CENTRO DE NEGOCIOS	COD: Gb4 ED: 2 FECHA: 2009 HOJA: Página 6 de 17
---	--	--

- 7.1.15 Elabora y pide autorización de las Requisiciones de Papelería a la Gerente de Recepción. Ver Procedimiento Genérico de Requisiciones de Compra y Almacén.
- 7.1.16 Mantiene los documentos del Sistema de Calidad que le corresponde, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento Genérico de Control de Documentos y Datos.
- 7.1.17 Cierra el Centro de Negocios y entrega la llave del mismo en la Caseta de Seguridad.
- 7.1.18 Mantiene el control de los registros de calidad que se derivan de sus actividades, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento Genérico de control de Registros.
- 7.1.19 Cumple con lo que corresponde del Procedimiento Genérico de Acciones Preventivas y Correctivas.
- 7.1.20 Cumple con las actividades que le correspondan del Procedimiento Genérico de Auditorias Internas de Calidad.
- 7.1.21 Cuando los diferentes departamentos hacen de uso de los servicios de Centro de Negocios, se anotan en el Reporte de Servicios Internos y fotocopias por departamento. Ver anexo 8.3
- 7.1.22 Cuando se requiere el uso del cañón, la auxiliar de Centro de Negocios llena el siguiente formato. Ver anexo 8.9
- 7.1.23 Cuando un huésped o cliente hace uso de los modulos, se anota en el Control de horas de modulos. Ver anexo 8.2 y al término de este servicio se le da la tarjeta de comentarios para su llenado. Ver anexo 8.10
- 7.1.24 En ausencia del auxiliar de Centro de Negocios matutino, la auxiliar de Centro Negocios vespertino, realiza las anteriores actividades diarias que correspondan.
- 7.1.25 Manejo de fondo fijo de \$200.00 que se utiliza para cambio de pagos en efectivo. La auxiliar al cambio turno es la encargada de recibir y verificar este fondo.

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: Gb4
	MANUAL DEL CENTRO DE NEGOCIOS	ED: 2
		FECHA: 2009
HOJA: Página 7 de 17		

8. ANEXOS

- 8.1** Misceláneos
- 8.2** Control de horas de modulos
- 8.3** Reporte de Servicios Internos y fotocopias por Departamento.
- 8.4** Control de Bebidas
- 8.5** Formato de Renta de Salas
- 8.6** Formato de Reproductor de DVD
- 8.7** Formato para envío de fax
- 8.8** Formato de comentarios del servicio de las salas de juntas
- 8.9** Control de entrada y salida del cañon
- 8.10** Formato de comentarios del servicio de los modulos

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: Gb4
	MANUAL DEL CENTRO DE NEGOCIOS	ED: 2
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 8 de 17

MISCELANEOS

ANEXO 8.1

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: Gb4
	MANUAL DEL CENTRO DE NEGOCIOS	ED: 2
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 9 de 17

CONTROL DE HORAS DE MODULOS

ANEXO 8.2

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: Gb4
	MANUAL DEL CENTRO DE NEGOCIOS	ED: 2
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 10 de 17

REPORTE DE SERVICIOS INTERNOS Y FOTOCOPIAS
POR DEPARTAMENTO

ANEXO 8.3

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: Gb4
	MANUAL DEL CENTRO DE NEGOCIOS	ED: 2
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 11 de 17

CONTROL DE BEBIDAS

ANEXO 8.4

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: Gb4
	MANUAL DEL CENTRO DE NEGOCIOS	ED: 2
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 12 de 17

FORMATO DE RENTA DE SALAS

ANEXO 8.5

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: Gb4
	MANUAL DEL CENTRO DE NEGOCIOS	ED: 2
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 13 de 17

FORMATO DE REPRODUCTOR DE DVD

ANEXO 8.6

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: Gb4
	MANUAL DEL CENTRO DE NEGOCIOS	ED: 2
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 14 de 17

FORMATO PARA ENVIO DE FAX

ANEXO 8.7

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: Gb4
	MANUAL DEL CENTRO DE NEGOCIOS	ED: 2
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 15 de 17

FORMATO DE COMENTARIOS DEL SERVICIO DE LA SALA DE JUNTAS

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: Gb4
	MANUAL DEL CENTRO DE NEGOCIOS	ED: 2
		FECHA: 2009

HOJA: Página 16 de 17

CONTROL DE ENTRADA Y SALIDA DEL CAÑON

ANEXO 8.9

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: Gb4
	MANUAL DEL CENTRO DE NEGOCIOS	ED: 2
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 17 de 17

FORMATO DE COMENTARIOS DE SERVICIO DE LOS MODULOS

ANEXO 8.10