



HOTEL VIVA VILLAHERMOSA

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SPA

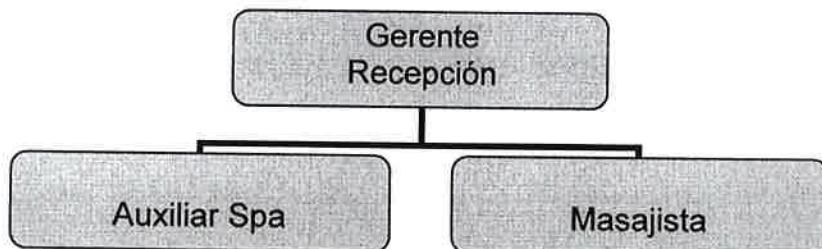
COD: SPA-RH

ED: 1

FECHA: 2009

HOJA: Página 1 de 7

SPA Y GYM



	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SPA	COD: SPA-RH ED: 1 FECHA: 2009 HOJA: Página 2 de 7
---	---	--

CONTENIDO

- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE**
- 3. RESPONSABILIDAD**
- 4. REFERENCIAS**
- 5. DEFINICIONES**
- 6. POLÍTICAS O CRITERIOS**
- 7. PROCESO**
 - 7.1 Auxiliar del SPA del turno matutino
 - 7.2 Auxiliar del SPA del turno vespertino
 - 7.3 Masajista
- 8. ANEXOS**
 - 8.1 Control de Lavandería
 - 8.2 Control de Masajes

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SPA	COD: SPA-RH ED: 1 FECHA: 2009 HOJA: Página 3 de 7
---	---	--

1. OBJETIVO

Establecer las actividades del área del SPA, con la finalidad de lograr un manejo adecuado de los servicios que se ofrecen en el mismo, hacia los clientes y huéspedes.

2. ALCANCE

Aplica a la Auxiliar del SPA.

3. RESPONSABILIDAD

- 3.1 Es responsabilidad del Gerente de Recepción con lo establecido en el presente Manual.
- 3.2 Es responsabilidad de la Auxiliar del SPA, cumplir con lo establecido en el presente documento.

4. REFERENCIAS

- 4.1 Procedimiento Maestro.

5. DEFINICIONES

- 5.1 SPA.- (Gimnasio del Hotel Viva Villahermosa)
- 5.2 Stock.- Producto almacenado

6. POLÍTICAS O CRITERIOS

- 6.1 Cada vez que un aparato del SPA no funciona, el Auxiliar del SPA coloca un aviso de inmediato a la vista en el mismo para asegurarse que ningún huésped lo utilice y salga lastimado.
- 6.2 Los horarios del SPA son los siguientes: lunes a viernes es de 6:00 am a 22:00 hrs. y sábados y domingos es de 8:00 am a 16:00 hrs.
- 6.3 Todo el personal del SPA es responsable de asegurarse que las áreas estén en perfecto estado y limpias. El departamento de Ama de Llaves efectúa la limpieza de las diferentes áreas del SPA todos los días.

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SPA	COD: SPA-RH ED: 1 FECHA: 2009 HOJA: Página 4 de 7
---	---	--

- 6.4** Para el mantenimiento del equipo cardiovascular y peso integrado, se cuenta con mantenimiento preventivo con una compañía externa, si algún equipo llega a presentar alguna falla, se reporta directamente al departamento de mantenimiento y si ellos no pueden arreglar la falla, se le reporta a la compañía externa para su compostura.
- 6.5** Si algún huésped solicitará el servicio médico, se le llama al Gerente de Recepción para que el pueda solicitar este servicio al huésped.
- 6.6** Cuando se realizan pagos en el SPA se hace de la siguiente manera: Dinero en efectivo en el SPA, cargo a la habitación por medio de un misceláneo lo realizan en el Centro de Negocios utilizando su clave del SPA y para tarjetas de crédito lo realizan en el departamento de Recepción, guardando todos sus cargos para su cierre del día.
- 6.7** La auxiliar del SPA se encarga de esperar la llegada del huésped en la recepción del SPA y lo conduce a la masajista del hotel entregándole a su ingreso, una bata y pantuflas.
- 6.8** La auxiliar del SPA debe indicar el lugar en donde el huésped puede cambiarse, dejar su ropa y le invita algo de tomar (agua natural).

7. PROCESO

7.1 Auxiliar del SPA del Turno Matutino

- 7.1.1** Pide las llaves en el departamento de seguridad y las registra en la bitácora.
- 7.1.2** Al llegar al SPA pasan a Recepción por un reporte de huéspedes en casa, prende las luces del switch general, prende aparatos (caminadoras y escaladoras) y las programa 5 minutos.
- 7.1.3** Enciende los reguladores de los aires acondicionados y la televisión, poniéndolos en los canales de noticias o videos.
- 7.1.4** Anota en la bitácora fecha, turno y día para comenzar el conteo de toallas verificando que los baños, sauna y vapor estén en perfectas condiciones.
- 7.1.5** Sacan 4 gatorades del frigobar, que se darán a los huéspedes si lo llegaran a solicitar que hagan ejercicio de 6:00 a 9:00 AM y anotarlos en el conteo de gatorades. El agua natural es gratuita para los que usen el SPA.

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SPA	COD: SPA-RH ED: 1 FECHA: 2009 HOJA: Página 5 de 7
---	---	--

- 7.1.6 Anotan en bitácora como se encontró el SPA y si se encontró algún desperfecto.
- 7.1.7 A las 10:00 AM (o antes si ya no hay huéspedes) mandar las toallas a la lavandería así como las batas, sábanas y/o cortinas, se envían en una bolsa con un papel, anotando nombre, fecha, cuantas toallas y nombre de quien envía, anotándolo en el formato de lavandería.
- 7.1.8 Las toallas que salgan sucias después de haberla enviado a la lavandería, se quedaran en un locker sucias, hasta el día siguiente mandarlas a lavar.
- 7.1.9 Todos los martes se hacen requisiciones de suministros, bebidas (aguas y gatorades), llenando el formato correctamente, enviándoselo al Gerente de Recepción y posterior a ella se le manda al Contador General.
- 7.1.10 Constantemente se checa que todo este limpio en el área del GYM, tanto como vasos, sandalias que se utilizan durante el turno y si hay pendientes se anotan en observaciones.
- 7.1.11 El turno se debe entregar con todo limpio y en orden, toallas completas y se anota en el cierre de bitácora del SPA.
- 7.1.12 Semanalmente se realizará un inventario para llevar el control sobre productos y poderlos solicitar al departamento de almacén.
- 7.1.13 Cumple con lo que corresponde a acciones correctivas y preventivas.
- 7.1.14 Cada vez que un huésped solicita el servicio de masajes o faciales, la auxiliar del SPA documenta la cita en la agenda conforme a la disponibilidad de horarios.
- 7.1.15 En la agenda, se anota el nombre de la persona que tomara el servicio y número de habitación, por último se anota el tipo de tratamiento que tomará el huésped (masaje de 30 o 60 minutos, facial, depilación, etc.)
- 7.1.16 Realizan su reporte mensual de ventas de todos los masajes que hubo y se lo entregan al Gerente de Recepción.

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: SPA-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SPA	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 6 de 7

7.2 Auxiliar del SPA del Turno Vespertino

- 7.2.1 Checa que todo este limpio y en orden, cortesías hechas y vapores secos, piedras del sauna con agua.
- 7.2.2 Hace el conteo general de toallas enviadas a la lavandería.
- 7.2.3 Checa que no haya pendientes y si los hay darles seguimiento.
- 7.2.4 Cada vez que un huésped solicita el servicio de masajes o faciales, la auxiliar del SPA documenta la cita en la agenda conforme a la disponibilidad de horarios.
- 7.2.5 En la agenda, se anota el nombre de la persona que tomara el servicio y número de habitación, por último se anota el tipo de tratamiento que tomará el huésped (masaje de 30 o 60 minutos, facial, depilación, etc.)
- 7.2.6 Lava vasos y/o sandalias durante el turno para dejarlos secos.
- 7.2.7 Anota el conteo de toallas en el cierre de bitácora.
- 7.2.8 Apaga los aparatos, reguladores, televisión y después el switch excepto el que esta marcado como SPA.
- 7.2.9 Cierra todos los cajones con llave, guarda bitácora, saca candado y el sobre que diga SPA, entregando las llaves al departamento de seguridad.
- 7.2.10** Realizan su reporte mensual de ventas de todos los masajes que hubo y se lo entregan al Gerente de Recepción

7.2.11 Masajista

- 7.3.1 La masajista da la bienvenida al huésped y la registra en la bitácora del Gym & SPA, para llevar un record de las personas que se les dio el servicio.
- 7.2.12 La masajista procede a realizar la sesión. Al terminar ofrece al huésped para que le regale sus comentarios del servicio del SPA y posteriormente acompaña al huésped a la auxiliar del SPA para que le elaboren su misceláneo para efectuar el cobro del servicio dado.

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

7.2.13 Es responsable la masajista que después de salir un huésped, volver a dejar el área de trabajo, en condiciones impecables y con los servicios disponibles (toallas, batas, pantuflas y saunas) para el siguiente huésped, aunque no haya otra cita programada.

7.2.14 Al término de la semana le hace una lista de los productos faltantes a la Auxiliar del SPA para realizar la requisición de los productos faltantes.

8 ANEXOS

- 8.1 Control de Lavandería
- 8.2 Control de Masajes