

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL HOTEL

PRESENTACIÓN

La filosofía de la empresa se orienta en ser una empresa hotelera, con atención personalizada orientada a brindar una atención y servicios de óptima calidad y con personal altamente motivado y capacitado.

En ese sentido, para alcanzar los fines y objetivos, es necesario diseñar una estructura organizacional y funcional que con precisión y claridad exponga las responsabilidades, obligaciones, niveles de autoridad y de coordinación que deben guardar todos los que integran la Empresa, con la finalidad que su colaboración, esfuerzo y compromiso en el trabajo coadyuven a lograr esos propósitos y metas.

El resultado de esta labor, es el presente documento denominado Manual de Organización y Funciones – MOF instrumento técnico normativo de gestión que permitirá que los esfuerzos realizado sean eficientes.

El MOF es fruto de un constante y permanente estudio y evaluación de la visión y misión de la Empresa, teniendo en cuenta los requerimientos y necesidades que demanda el mundo profesional y laboral cada vez más cambiante y exigente.

En etapa de elaboración, beneficiaran no solo a quienes servimos; si no, harán de la Empresa y del trabajo que hacemos, un esfuerzo eficiente, con calidad y competitividad para el desarrollo de la gestión del talento humano y entregamos al país.

ASPECTOS GENERALES

A. FINALIDAD DEL MANUAL

MANUAL DE ORGANIZACION Y FUNCIONES

El presente Manual de Organización y Funciones de la empresa es un documento normativo que tiene por finalidad:

1. Dar a conocer la estructura de las diferentes áreas que componen la empresa determinando las funciones generales y específicas de su estructura interna, los niveles de responsabilidad y autoridad, delegados a cada una de las áreas y las relaciones internas y externas de las mismas.
2. Definir claramente su organización y funciones.
3. Brindar información acerca de las funciones y responsabilidades a todo el personal que labora en las diferentes áreas de la empresa. Para ello se distribuirán copias del presente Manual de Organización y Funciones.

Todo el personal está en la obligación de cumplir con lo establecido en el presente Manual de Organización y Funciones.

Las estructuras o actividades no consideradas en el presente documento deberán desarrollarse de acuerdo a una lógica y práctica interpretación del espíritu del Manual.

B. ALCANCE

El presente Manual de Organización y Funciones, cubre la organización estructural funcional , siendo su ámbito de aplicación todo el personal que labora en las distintas áreas de la Empresa, desde la Gerencia General, Representante Legal, Gerentes de las Áreas Administrativas, Operativas, Jefes de las distintas áreas, y Personal que labora en los distintos niveles.

C. APROBACIÓN

El Manual de Organización y Funciones de la Empresa será aprobado por el directorio de la empresa.

AREA DE CONSERJERIA

Se dice que este departamento es la cara del hotel. Es el primer contacto que tiene el huésped con el hotel y también es el último a la salida y durante su estadía.

Se encuentra, junto con Recepción, en el lobby del hotel.

FUNCIONES ESPECÍFICAS DE CONSERJERÍA:

1. Se encarga de dar la bienvenida al huésped: es el primer contacto que tiene el cliente con el hotel, así también durante su estadía y salida del hotel (CAPITAN PORTERO)
2. Dar y recibir llaves de las habitaciones del "Rack de llaves" ó "Palomar"
3. Acompañar al huésped hasta la habitación (BOTONES")
4. Llevar su equipaje hasta la habitación (MALETERO)
5. Comunicar a los distintos departamentos la llegada del huésped.
6. Servicio de despertador
7. Reservas de actividades para el huésped (excursiones, paseos, cine, etc.)
8. Manejo de Grupo de Huéspedes
9. Mantiene constante coordinación con el área de recepción, reservas y caja.
10. Mantiene coordinación con los departamentos de housking y restaurante.
11. Trabaja en el Front Office y pisos.
12. Tiene un trato directo con el huésped.
13. Los colaboradores de esta área ayudan a incrementar las ventas, al sugerir servicios adicionales al huésped.
14. Esta área funciona las 24 horas del día, distribuidos en tres turnos diferentes cada una de ellas ocho horas diarias.
15. En área el personal debe estar uniformado.
16. Elaboración de las estadísticas (esto varía según la categoría del hotel), las cuales pueden ser de dos tipos:
 - a. Privada: Son todas aquellas estadísticas para el control interno del hotel. Referidas a tour operador mayoristas o empresas pero también englobamos las referentes a ocupación.
 - b. Oficiales: Todas aquellas que establecen las administraciones publicas tales como número de pernoctaciones, segmentación por nacionalidades, tipo de habitación o número de camas. Toda esta información se remite (mensual, semestral) al DIRCETUR. La cual la devuelve a todos los establecimientos consolidados por ciudades, zonas o regiones.

17. Recojo control y entrega del equipaje bien sea en la propia habitación o a petición expresa del cliente en el check out.
18. Recojo y entrega de llaves durante toda la estancia del cliente
19. Recojo control y entrega de la correspondencia interna el cual será realizado por el botones a todos los departamentos y la externa que también será realizado por el botones o paje que trata de hacer llegar al cliente dicha correspondencia en cualquier dependencia del hotel.
20. Cumplimiento de los listados referentes de viajeros y policía.

FUNCIONES DE PERSONAL DE CONSEJERÍA

PRIMER CONSERJE:

1. Encargado de que el personal cumpla con sus tareas en forma eficiente y con la máxima cordialidad.
2. Controla el ingreso y egreso de personas al hotel y ejerce vigilancia del orden público.
3. Mensaje, correspondencia e información al huésped.
4. Debe saber otros idiomas

PORTERO:

1. Controla el ingreso de personas no deseadas al hotel.
2. Informa sobre el desplazamiento de los huéspedes. Los recibe y despide.

BOTONES / BELL BOYS:

1. Acompaña al huésped hasta la habitación. Le lleva el equipaje, consulta si desea que le abra el equipaje, verifica que todo en la habitación funcione a la perfección, etc.

MALETERO:

1. Saca las maletas del auto y las lleva hasta la habitación.

VALET:

1. Se ocupa de los vehículos, darles ubicación en el parking, estacionarlos, orden, seguridad.

PAJE O VALET:

1. Traen pedidos de los huéspedes: periódicos, compras, etc.
2. Hace de mensajero.

ASCENSORISTA:

1. Se ocupa del cuidado del ascensor y de dirigir a los huéspedes al piso correspondiente.

AREA DE BELL BOYS

El departamento de botones, también es conocido como bell boys, ya que antiguamente en la recepción de los hoteles había una campana que se timbraba para llamar a los botones.

Se encuentra ubicado dentro el Área de división cuartos, este reporta al Gerente o Jefe de recepción.

El capitán de botones es auxiliado por un segundo capitán o encargado de turno, bajo su mando se encuentran los botones, los porteros y en algunos casos los acomodadores o valet (choferes para estacionar vehículos).

Este departamento al igual que Recepción debe dar servicio las 24 horas del día y se divide por turnos de 8 horas

El departamento de Bell Boys es uno de los más importantes para el hotel por las siguientes razones:

- a) Cuando un huésped llega al hotel, los empleados del departamento de Bell Boys son los primeros en atenderlo, y por lo tanto influyen en gran medida, pues son la primera imagen del servicio del hotel.
- b) Cuando el huésped se va del hotel, los empleados de este departamento son los últimos en atenderlo y ejecutan una labor importante al evaluar si el cliente se va satisfecho de todos los servicios.
- c) Gracias al buen servicio del capitán, del botones (Bell Boys) y del portero, el hotel elevara su prestigio.
- d) Los empleados de este departamento ayudan a incrementar las ventas al sugerir servicios al huésped.
- e) Los empleados del departamento también ayudan al realizar funciones como vigilantes, reportando las anomalías que puedan poner en peligro a los huéspedes o al hotel.
- f) El servicio a grupos y convenciones puede ser mucho más adecuado, gracias a los empleados de este departamento.
- g) Los botones (Bell Boys) ayudan al hotel en el trabajo de correo departamental. Según su estructura, cada hotel tiene su propio organigrama del departamento de Bell Boys.

CAPITÁN DE BELLBOYS

Responsable, ante el gerente de división cuartos, de los siguientes empleados: bellboys, porteros, pajes y chóferes. Entre sus obligaciones se encuentran las siguientes:

1. Selecciona, entrena y supervisa al personal de su departamento.
2. Responsable del montaje y el pedido de artículos indispensables en el departamento.
3. Distribuye tareas entre sus empleados según el sistema de rotación.
4. Verifica que su personal reúna los requisitos indispensables de aseo.
5. Recibe y entrega pendientes del turno.
6. Atender los teléfonos de departamento.
7. Anotar en su reporte todos los tipos de servicios que desempeñó el departamento: entradas, salidas, cambios, envíos a cuartos, etc.
8. Verifica salidas de caja y llaves a la salida de los huéspedes.
9. Controla la entrada de grupos, marcando y distribuyendo el equipaje, así como guiando a los clientes a sus cuartos.
10. Es responsable de verificar pagos de cuentas en grupos y convenciones, así como de entregar las llaves.
11. Firma y pasa salidas a recepción.
12. Controla en su reporte las entradas de poco equipaje.
13. Reparte propinas de grupos, anotándolo en el libro correspondiente.
14. Asigna estaciones a los bellboys.
15. Controla la guardería de equipaje.
16. Controla y supervisa las llaves de los autos de los clientes.
17. Supervisa las unidades de transporte (camionetas, jeeps, etc.).
18. Controla el transporte al aeropuerto.
19. Supervisa el funcionamiento de elevadores y escaleras eléctricas.
20. Supervisa periódicamente la limpieza del lobby.
21. Elabora el reporte semanal de asistencia.
22. Elabora la programación de descansos y vacaciones de su personal.
23. Otorga permisos y aplica suspensiones con autorización del jefe inmediato.
24. Hace juntas periódicas con el personal de su departamento para información, entrenamiento o corregir errores.
25. Conoce todos los servicios del hotel y da información a los clientes.
26. Atiende personalmente en entradas, salidas u otros servicios, a "VIPS" o atenciones especiales.

27. Conoce todo lo relativo a la ciudad de puno y sus atractivos turísticos.
28. Informa a su jefe inmediato los comentarios de los huéspedes referentes al buen o mal servicio.
29. Elabora los letreros de eventos.
30. Controla los materiales usados: papelería, carretillas, etiquetas, etc.
31. Supervisa el trabajo de los chóferes que estacionan autos de clientes.
32. En algunos hoteles controla la llave maestra.

BELLBOY

Depende directamente del capitán de bellboys. En Hoteles pequeños, su jefe inmediato es el recepcionista en turno. Entre sus obligaciones se encuentran las siguientes;

1. Debe presentarse a su trabajo en forma puntual y debidamente aseado.
2. Debe tratar con cortesía y amabilidad a los huéspedes.
3. Cuando el huésped entra, lo ayuda con su equipaje hasta la habitación, supervisando dicha habitación, acomodando el equipaje adecuadamente y dando información de los servicio en el cuarto.
4. Conoce y promueve los servicios del hotel.
5. Realiza cambios de cuarto, previa autorización del recepcionista.
6. Acompaña al cliente cuando éste se va, verificando el pago de la cuenta y la entrega de la llave.
7. Supervisa, a la salida del cliente, algún deterioro del cuarto.
8. Conoce los atractivos turísticos de la ciudad y las distancias aproximadas a otros lugares.
9. Lleva flores, telegramas, recados, etc., a las habitaciones de los clientes.
10. Lleva telegramas y paquetes fuera del hotel.
11. Vocea personas en determinadas áreas del hotel.
12. Cuenta, marca y distribuye el equipaje de grupos o convenciones.
13. En algunos hoteles realiza también trabajos de office boy:
 - a. Lleva cheques con cargo a la caja
 - b. Lleva correspondencia interna.
 - c. Lleva requisiciones al almacén.
 - d. Lleva reportes a personal, etc.
14. Cubre las ausencias del portero durante un periodo determinado.
15. se hace responsable de estacionar los autos de los huéspedes.
16. Ayuda a la seguridad del hotel, reportando la entrada de personas no gratas o alguna anomalía.

17. Informa los comentarios de los clientes (positivos o negativos), respecto al servicio, al capitán de bellboys.
18. Compra medicamentos a huéspedes.
19. Siempre vigila el equipaje del cliente para evitar robos.
20. Al llegar el cliente siempre cuenta el equipaje y lo verifica con el cliente.
21. Muestra habitaciones.
22. Responsable de mantener el lobby limpio

PORTERO:

1. Al llegar el pasajero
 - Lo recibirá, abriendo la puerta del vehículo que lo conduce, saludándolo amablemente y guiándolo hacia el interior del hotel.
2. Durante la estadía del pasajero
 - Abrirá y cerrará la puerta de entrada del hotel, ante la presencia del huésped, estando atento entre cualquier requerimiento
3. A la salida del pasajero
 - Lo despedirá, permaneciendo con la puerta abierta del halla hasta que se haya retirado, acompañándolo al auto, por ultimo cerrándole la puerta de dicho vehiculo

AREA DE RESERVAS

El departamento de habitaciones es el encargado de captar y manejar las solicitudes de reservas. El mismo opera en estrecha coordinación con el personal del departamento de recepción y ama de llaves.

El número de personas que integran este departamento está en función a la capacidad del hotel y de la cantidad de reservaciones que se reciban diariamente.

Cuando se recibe una reserva, fuera del horario de reservaciones debe informar cuáles son aquellas fechas durante las cuales no se admiten reservaciones pues el hotel está completamente ocupado.

Las personas encargadas de recibir las reservaciones, deben estar muy bien preparadas y capacitadas, no solamente dominando otro idioma, sino tener una muy buena aptitud para las ventas, ya que gracias a las sugerencias que hace la persona la cual puede llegar a vender un servicio mejor, digamos: Una “Suite”, de lo que el cliente necesita ó esperaba, es por eso que deben tomar un curso de capacitación de negociación, ventas y el más importante, Marketing

Este departamento debe determinar la disponibilidad del hotel, cotizar las tarifas de las habitaciones, tomar y confirmar las reservaciones, está compuesto por un gerente de reservaciones quien supervisa y dirige el buen desempeño del departamento y los agentes de reservaciones los cuales realizaran las funciones de atender las reservaciones que lleguen por los diferentes medios de comunicación, las reservas de grupo, las reservas de agencias de internet o tour operadoras, manejar el dinero proveniente de los depósitos correspondientes para garantizar las reservas.

OTRAS FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO

- Postear los cargos por depósitos de reservas
- Monitorear la disponibilidad de habitaciones
- Asistir al personal de recepción en el proceso de checkin / check out cuando sea necesario
- Prepara la lista de llegadas para recepción

GERENTE DE RESERVACIONES:

1. Controla, supervisa y selecciona al personal del departamento responsable del control de las reservaciones.
2. Supervisa llenado correcto de formas impresas del departamento.

3. Supervisa que sistema de cómputo de las reservaciones trabaje eficientemente.
4. Diseña las formas impresas usadas en el departamento.
5. Responsable directo de la entrada y salida de correspondencia de reservaciones.
6. Supervisa todos los procedimientos para entrada, cambio y cancelación de reservaciones.
7. Responsable del control de depósitos y reembolsos de reservaciones.
8. Controla los descuentos según las políticas del hotel.
9. Autoriza extensiones de estancia en periodos de alta ocupación
10. Responsable del envío de todos los reportes que envía el departamento.
11. Supervisa la elaboración de gráficas de ocupación del hotel.
12. Elabora en unión del gerente de división cuartos , los pronósticos de ocupación
13. Responsable de abrir y cerrar fechas en coordinación con el gerente de división cuartos
14. Controlar los allotments.
15. Responsable de tener ordenados todos los archivos del departamento
16. Soluciona problemas referentes a reservaciones.
17. Revisa que el sistema de reservaciones por internet sea eficiente.
18. En coordinación con el jefe de sistemas promueve la elaboración de reportes como: Productividad de representantes, productividad de agencias de viajes, reporte geográfico, segmentos del mercado, etc.
19. Controla la productividad a través del sistema de internet
20. Controla la productividad del sistema lada 800.
21. Autoriza el envío de algunas cortesías a cuartos.
22. En coordinación con el gerente de ventas solicita programas, listas, depósitos a grupos.
23. Reporta a la gerencia de ventas cualquier cancelación de grupo.
24. Maneja sobre-ventas.
25. Autoriza créditos según las políticas establecidas.
26. En coordinación con la oficina de crédito establece convenios con compañías de tarjetas de crédito (Visa., MasterCard, American Express, etc). Para la confirmación de reservaciones a través de tarjetas de crédito.

27. La coordinación con el departamento de contabilidad envía pagos de comisiones a las agencias.
28. Opera y programa grupos de agencias mayoristas.
29. Intercambia información con otros hoteles.
30. Hace investigaciones diarias de la ocupación de la competencia.

AGENTE DE RESERVACIONES:

Entre sus obligaciones se encuentran las siguientes:

1. Atender solicitudes de espacio en reservaciones individuales y grupales.
2. Verificar espacios disponibles en la computadora y confirmar el espacio.
3. Conoce el llenado correcto de formas impresas
4. Maneja el control de reservaciones en la computadora
5. Actualiza la información en la computadora
6. Solicita depósitos para garantizar las reservaciones.
7. Llena y envía recibos a cuentas.
8. Llena y envía confirmaciones a clientes
9. Recibe cancelaciones de cuartos.
10. Tramita reembolsos por reservaciones que tienen depósito.
11. Recibe y hace los cambios al cambio de fecha de llegada.
12. Elabora y envía reportes del departamento.
13. Elabora a través de la computadora las gráficas de ocupación.
14. Archiva papelería.
15. Recibe y envía mensajes a través del servicio internet
16. Contestar mensajes de clientes en internet
17. Solicita autorizaciones de crédito en casos de reservaciones garantizadas con tarjetas de crédito.
18. Realiza trabajo secretarial en la oficina.
19. Envía y recibe correspondencia e otros departamentos.
20. Solicita el pago de comisiones al departamento de contabilidad
21. Cierra fechas en reservaciones por internet.
22. Verifica No-Shows en la relaciones de entradas del día anterior.
23. Solicita a contabilidad reembolsos por cancelaciones.
24. Su principal objetivo es vender habitaciones

AREA DE TELEFONIA

Departamento De Teléfonos en un Hotel El departamento de teléfonos es indispensable en un hotel y cubre las 24 horas del día por lo cual debe tener un personal numeroso y el equipo más moderno posible.

La telefonista es la persona que labora dentro de un departamento del hotel llamado Teléfonos, lugar donde se reciben y pasan llamadas telefónicas tanto locales como de larga distancia, externas e internas del hotel, básicamente. La telefonista es responsable de las comunicaciones telefónicas del hotel: recibe llamadas externas e internas, comunica a los huéspedes a las diferentes Áreas y extensiones solicitadas, proporciona la información requerida por los huéspedes, personal interno y personas externas al hotel: realiza las llamadas de larga distancia que se le solicitan y calcula los cargos de las mismas

GERENTE DEL DEPARTAMENTO DE TELÉFONOS:

1. Coordina, orienta y supervisa las labores de las supervisoras y operadoras.
2. Se encarga de que el equipo sea tratado con el mayor cuidado
3. Toma las medidas necesarias para prevenir y corregir cualquier falla.
4. Canaliza las quejas del servicio.
5. Selecciona a los empleados de teléfonos

SUPERVISOR DE TELÉFONOS:

1. Entrena a su personal
2. Elabora el reporte de daños en extensiones y conmutador a la compañía telefónica.
3. Revisa las llamadas matutinas a huéspedes.
4. Verifica la elaboración de cargos de larga distancia.
5. Revisa y archiva el reporte diario de largas distancia.
6. Verifica el recibo de la Cía. de teléfonos
7. Realiza aclaraciones ante la Cía. de teléfonos,
8. Elabora reporte semanal o mensual de llamadas de larga distancia oficiales del hotel
9. Lleva el control de llamadas efectuadas por LADA.
10. Mantiene actualizada la lista de teléfonos de emergencia.
11. Atiende las llamadas telefónicas de huéspedes importantes. Operadora de teléfonos:
12. Verifica que el equipo de trabajo se encuentre en perfectas condiciones.

13. Verifica que las líneas de entrada y salida del conmutador estén funcionando.
14. Atiende solicitudes de huéspedes y personal del hotel para llamadas de larga distancia.

OPERADORA DE TELÉFONOS:

1. Verifica que el equipo de trabajo se encuentre en perfectas condiciones.
2. Verifica que las líneas de entrada y salida del conmutador estén funcionando.
3. Atiende solicitudes de huéspedes y personal del hotel para llamadas de larga distancia.
4. Actualiza los racks alfabético y numérico de acuerdo con la lista que envía la recepción.
5. Toma, recibe y envía recados telefónicos a huéspedes y ejecutivos del hotel.
6. Localiza personas en el hotel por medio del voceo.
7. Realiza las llamadas de despertador a los huéspedes.
8. Localiza al médico del hotel cuando lo solicitan los huéspedes.
9. Atiende las llamadas locales, tanto internas como externas del hotel.
10. Promueve los servicios del hotel.
11. Auxilia a huéspedes en la localización de números telefónicos.
12. Proporciona información sobre los eventos que se realizan en el hotel. Perfil de la telefonista Otras actividades que realiza el departamento

AREA DE RECEPCIÓN

Es el departamento de la instalación hotelera que ofrece los servicios relacionados con la llegada y salida de los clientes además de controlar, coordinar, gestionar y brindar diferentes servicios durante la permanencia de los huéspedes dentro de la instalación. Es la Recepción, por tanto, el departamento donde afluyen las solicitudes, reclamaciones y quejas (oportunidades) directamente relacionadas con el servicio de la instalación. Además, es la Recepción donde se elabora y emite la información diaria, a los diferentes departamentos del hotel (listas, bookings, reportes, etc.) para garantizar un trabajo armónico y fluido, que a la vez asegura un servicio de calidad.

También es centro de información hotelera y de turismo, así como, de información extra hotelera.

La Recepción es el centro nervioso del hotel donde el cliente recién llegado tiene su primer contacto, obtiene sus primeras impresiones acerca del servicio, que en general se ofrece, y ve en la Recepción una prolongación de la gerencia, por lo que acude de inmediato a ella ante cualquier necesidad o dificultad.

La Recepción de un hotel debe estar ubicada en un lugar donde el cliente tenga fácil acceso a ella, debe ser en el propio lobby, desde donde se tenga una amplia visión de la entrada principal del hotel y las partes de acceso al área habitacional(puertas, elevadores, escaleras, etc.). De esta forma podemos tener control directo de las personas que entren o salgan del área habitacional, con el objetivo de garantizar la seguridad de los huéspedes que en ella viven, y evitar posibles molestias a su privacidad. También garantizamos que ninguna persona abandone la instalación sin haber liquidado correctamente sus adeudos con el hotel

JEFE DE RECEPCIÓN

1. Responsable del servicio de la operación de las áreas de recepción, caja de recepción, teléfonos y bell boys.
2. Ayuda en la selección y capacitación del personal de área.
3. Revisa la aplicación correcta de políticas y procedimientos en su área.
4. Supervisa la correcta aplicación de tarifas de cuartos.
5. Atiende quejas de clientes hasta su solución.
6. Responsable del correcto llenado del reporte diario de quejas de clientes y su concentración mensual.
7. Autorizar salidas tarde de huéspedes.
8. Autorizar compensaciones a huéspedes por el mal servicio recibido.

9. Autoriza ajustes y correcciones a cuentas de huéspedes.
10. Revisa controles de llaves de cuartos.
11. Revisa diariamente la bitácora de pendientes de recepción y caja de recepción.
12. Promueve y supervisa las normas de seguridad en su área.
13. Entrena y supervisa al personal en lo referente al hotel.
14. Revisa continuamente los controles y sistema para cajas de seguridad de huéspedes.
15. Revisa las devoluciones de efectivo (Paid Outs).
16. Hace revisiones al reporte de ama de llaves, investiga discrepancias.
17. Supervisa el trabajo de los bell boys y portero.
18. Revisa continuamente el sistema de cómputo establecido.
19. Revisa el correcto manejo del fondo de caja.
20. Hace pre-registros y atiende a grupos y convenciones.
21. Revisa diariamente pre-registros y reservaciones del día.
22. Atiende personalmente VIPS.
23. Con el apoyo de la computadora revisa saldos altos y saldos vencidos de huéspedes.
24. Hace revisiones continuas al crédito de huéspedes.
25. Autoriza cambios de cuarto sin el huésped.
26. Revisa el correcto manejo de tarjetas de crédito y cheques de viajero.
27. Supervisa el cambio de dólares.
28. Apoya al recepcionista en "Horas Pico".
29. Revisa elaboración de reportes nocturnos.
30. Establece estándares de calidad en el uso del teléfono en su área.
31. En algunas ocasiones recibe reservaciones de cuartos.
32. Supervisa el trabajo de las telefonistas.
33. Hace guardias ejecutivas.
34. Elabora turnos de trabajo.
35. Ordena el envío de cortesías a los cuartos.
36. Asiste juntas de jefes de departamento.
37. Hace revisiones de cuartos de VIPS.
38. Solicita reparaciones al departamento de mantenimiento.
39. Autoriza cuentas por cobrar siguiendo las políticas establecidas.
40. Hace solicitudes al almacén o al departamento de compras de material faltante.
41. Controla cupones de alimentos otorgados en la recepción.

42. Hace revisiones de recibo de pago anticipado en habitaciones.
43. Revisa el correcto llenado y depósito de los sobres de concentración de efectivo de cajeros de recepción.

RECEPCIONISTA

Su jefe inmediato es el gerente de división cuartos y entre sus obligaciones se encuentran las siguientes:

1. Conocer todo el hotel, sus servicios e instalaciones.
2. Conoce el manejo de la computadora y los programas que maneja.
3. Conoce el reglamento interior de trabajo.
4. Conoce a todos los ejecutivos del hotel.
5. Conoce todos los servicios del hotel para proponerlos a los huéspedes.
6. Conoce los lugares turísticos de la ciudad.
7. Conoce el llenado de formas de reservaciones y recepción.
8. Debe conocer el manejo del conmutador ya que hace labores de telefonista.
9. Conoce el manejo de la correspondencia.
10. Conoce todos los suministros que tiene un cuarto.
11. Recibe los pendientes del día.
12. Hace revisiones periódicas en la computadora
13. Asigna cuartos según reservaciones.
14. Distribuye la correspondencia.
15. Controla llaves de cuarto y llave maestra.
16. Llena revisiones de almacén para suministros de recepción.
17. Verifica reportes de ama de llaves.
18. Registrar y asignar cuartos a los huéspedes a su entrada.
19. Realiza cambios de cuarto.
20. Da salida a los cuartos a la salida del cliente.
21. Controla entradas de poco equipaje.
22. Envía solicitudes de cortesía.
23. Registra y maneja la entrada de grupos.
24. Cuando el departamento de reservaciones está cerrado, recibe solicitudes, cambios o cancelaciones.
25. Vende los servicios del hotel.
26. Controla los envíos de faxes y mensajes a huéspedes.
27. Realiza revisiones periódicas de cuartos.
28. Solicita al doctor cuando algún huésped lo pide.

29. Debe exponer a su jefe los comentarios sobre el hotel que escuche de los clientes.
30. Supervisa limpieza general de recepción.
31. En algunos hoteles autoriza salidas tarde.
32. Supervisa el trabajo de su asistente.
33. Mantiene actualizado el archivo de recepción.
34. Conoce el manejo de paquetes y planes especiales.
35. Sigue las normas de seguridad de recepción. (Información, llaves, visitas, etc).
36. Recibe y entrega pendientes del turno.
37. Maneja tarjetas de crédito.
38. Autoriza envíos de camas extras a los cuartos.
39. Solicita al departamento de ama de llaves añadir suministros en cuartos de grupos y convenciones.
40. Lleva el control de objetos prestados a los huéspedes (Llaves de cajas de seguridad, controles remotos, planchas, artículos deportivos, etc.).

ASISTENTE DEL RECEPCIONISTA

Depende del recepcionista en turno y sus principales obligaciones son:

1. Ayuda al recepcionista en el registro de clientes.
2. Actualiza información de clientes en la computadora.
3. Contesta teléfonos.
4. Distribuye recados y correspondencia.
5. Controla y entrega llaves de cuartos según sistema.
6. Envía correspondencia a huéspedes.
7. Da información a los huéspedes.
8. Hace el pre registro de grupos.
9. Hace listas de grupos y las distribuye.
10. Cuando se retira el recepcionista, toma su puesto temporalmente.
11. Realiza inventarios de papelería.
12. Obtiene inventarios de llaves.

AREA DE CAJA:

Es un sub departamento de Recepción. Su jornada laboral se extiende a través de los tres turnos, contando cada uno de los mismos con un responsable que puede ser asistido por uno o más ayudantes, de acuerdo a las dimensiones del hotel. Existiendo más de una caja dentro del hotel.

En este cargo también se distinguen tres turnos: mañana, tarde y noche, las funciones dependerán entonces del horario de trabajo y según las políticas de cada hotel.

Ejemplo de estas actividades son:

- El turno de mañana se encargará del cobro de facturas puesto que en la mayoría de los hoteles la hora de salida es a las 12 HR., y la mayor parte de los huéspedes abandonan el hotel antes de esa hora.
- En el turno de tarde es en donde se produce el mayor número de cambios de monedas extranjeras, entendiéndose por tal la transformación de una serie de billetes o cheques emitidos por una entidad bancaria o financiera extranjera en su equivalente en moneda emitida por el país de origen.
- En el turno de la noche las actividades se centran en la cuadratura total de los pagos con el efectivo y créditos efectuados durante el día.

SISTEMAS DE COBROS.

Las cuentas de nuestros huéspedes pueden ser cobradas por diferentes sistemas, debido a la forma de pago realizada por él, éstas pueden ser:

1. **COBRO EN EFECTIVO:** Es aquel en el que el huésped paga su factura con dinero o cheque de viajes, ya sea de moneda nacional o extranjera; podemos enunciar dos tipos de moneda extranjera, billetes y cheques de viaje
2. **BILLETES:** documentos bancarios emitidos por el banco central de cada país. Cheques de viaje: son emitidos por una institución financiera pública o privada. Cuando el pago es realizado con moneda nacional es admitido tanto en monedas como en billetes, pero si es hecho con monedas extranjeras sólo se aceptan billetes y únicamente los pertenecientes al sistema de cambio oficial permitido por los bancos de la ciudad donde está establecido el hotel. Los cheques sólo se admiten los que están emitidos con monedas que sean recibidos en el país; cuando es huésped paga con billetes extranjeros, si queda algo de dinero a su favor se le devuelve en billetes o moneda nacional.
3. **CRÉDITOS:** En algunos créditos las facturas deben ser firmadas por el

cliente cuando éste pide la cuenta, y los créditos personales deben ir acompañados de la "nota de cargo a crédito".

Tenemos en el mercado dos tipos de tarjeta: De créditos — De débitos. En las primeras el usuario realiza los pagos a los treinta días de su utilización, mientras que las de débito se cargan directamente a la cuenta bancaria del usuario. Para admitir tarjetas de créditos se debe observar:

- Que el hotel tenga contrato con la empresa que emite la tarjeta de crédito.
- Que el número de la tarjeta no esté dentro de las robadas, perdidas, vencidas o anuladas.
- Que no se llegue al límite de crédito establecido por la compañía.
- Que el usuario sea el titular.
- Misma firma en el boucher y cédula de identidad.

4. INVITACIONES: Estas se producen cuando otra persona o empresa distinta al huésped se responsabiliza del pago de la factura. Frecuentemente las invitaciones son hechas por alguien del hotel, especialmente en períodos de "marcha blanca" con el objetivo principal de vender el hotel a grupos selectos del rubro turístico.

JEFE DE CAJEROS DEPARTAMENTALES

Es el responsable de la buena operación de las cajas situadas en bares, restaurantes "room service" y banquetes (No la caja de recepción)

Sus obligaciones específicas son:

1. Selecciona, en coordinación con el contralor del hotel, al personal de nuevo ingreso.
2. Es responsable de la capacitación del personal a su cargo.
3. Asigna turnos de trabajo.
4. Toma asistencia a su personal para enviar el reporte respectivo.
5. Supervisa que se apliquen los sistemas de trabajo y que se cumplan las políticas establecidas.
6. Designa personal para eventos especiales.
7. Supervisa el equipo en operación.
8. Suple temporalmente a los cajeros cuando se tienen que ausentar de su puesto.
9. Reporta anomalías al contador.

10. Asesora a los cajeros para que nunca falten formas de papelería como: informes, resúmenes, estadísticas, cheques, etc.
11. Responsable que las cajas tengan el cambio suficiente.
12. Si un cajero no se presenta a su turno, será el supervisor u otra persona que designe, encargado de recibir el turno al cajero que sale.
13. En coordinación con el departamento de contabilidad hace arqueos a cajeros.
14. Vigila el manejo del efectivo, especialmente el control de dólares.
15. Cubre a los cajeros temporalmente. (Al ir a comer o ir al baño).

CAJERO DEPARTAMENTAL

Sus funciones específicas son:

1. Conoce el manejo de la computadora, la sumadora o la calculadora.
2. revisa la fecha correcta en la máquina registradora o computadora.
3. Recibe o entrega los pendientes según el caso.
4. Revisa que los materiales usados estén completos. (sellos, hojas de informes, hoja de propinas, comandas, etc.).
5. Recibe el fondo fijo de caja.
6. Conoce las políticas de crédito del hotel.
7. Controla cheques de consumos de huéspedes (lleva secuencia de ellos), al darle un número de cheque conoce al empleado que se hace responsable de su cobro.
8. Autoriza las comandas de los meseros para que las surtan los cocineros.
9. Da de alta en la computadora los consumos de los clientes en cada mesa.
10. Revisa la generación del cheque de cobro a través de la computadora.
11. Supervisa que no se sirvan alimentos o bebidas sin la comanda autorizada por el cajero. o por la computadora.
12. Entrega a los meseros los cheques que serán cobrados a los clientes.
13. Recibe de los meseros los pagos hechos por los clientes.
14. Separa los cheques liquidados en tres formas:
 - a) Efectivo: Moneda nacional, dólares, traveler checks y tarjetas de crédito.
 - b) Cuentas por cobrar: Nombres y firmas autorizadas.
 - c) Huéspedes: Los consumos que firman las personas hospedadas con crédito.
15. Al recibir pagos con tarjetas de crédito debe revisar:
 - a) Números de la tarjeta y el pagaré.

- b) Autorización del terminal punto de venta.
 - c) Fecha de vencimiento
 - d) Comparación de firmas.
16. Envía de inmediato los cheques de huéspedes a caja de recepción.
17. Al recibir cheques de viajero supervisa su validez y comparando firmas.
18. Paga a los meseros las propinas por los cheques que lleven incluida la propina en el total.
19. Al terminar su turno, realiza el corte de caja.
20. Envía a auditoría nocturna su informe, debidamente conciliado con la computadora.
21. Anexo al informe entrega:
- a) Relación de créditos otorgados.
 - b) Relación de devoluciones.
 - c) Análisis de notas de promoción y cortesía.
 - d) Reporte diario de ventas de botella cerrada.
22. El cajero del turno matutino entrega la llave de la caja registradora con el fondo al del turno vespertino; éste a su vez, al terminar su turno lo entregará o lo depositará en la caja de recepción.
23. las formas de transferencias departamentales, en las que anotará detalladamente el tipo y cantidad de alimentos o bebidas que está entregando. El lugar donde el cajero envía estas formas puede variar según las políticas del hotel, pero en algunos hoteles envía el original al almacenista y anexa una copia a su informe.
24. Se mantiene informado, mediante una lista en orden alfabético o la computadora de los huéspedes que tienen autorizado crédito. Los cuales deben pagar sus consumos en efectivo.
25. En algunos hoteles los cajeros de cafetería y "room service" son responsables de mantener actualizada la información en la computadora.
26. Solicita materiales y papelería al almacén.

CAJERO DE RECEPCION

Sus obligaciones principales son:

- 1. Conoce el manejo de la computadora o caja registradora.
- 2. Conoce los principios básicos de contabilidad.
- 3. Conoce el idioma inglés.
- 4. Conoce las políticas del hotel para el manejo del fondo de caja.
- 5. Conoce el manejo de tarjetas de crédito.

6. Conoce y aplica las políticas de descuentos.
7. Conoce y aplica políticas de cuentas por cobrar.
8. Conoce el manejo de cheques de viajero.
9. Recibe y entrega el fondo de caja y los pendientes del día.
10. Controla estados de cuenta de los huéspedes.
11. Carga a las cuentas de los huéspedes a través de la computadora los consumos que han realizado en el hotel.
12. Recibe pagos de los clientes extendiendo el recibo correspondiente.
13. Maneja las siguientes máquinas: Computadora o registradora.
14. En la computadora o máquina registradora realiza los siguientes movimientos contables.
 - a) Cargos.
 - b) Abonos.
 - c) Traspasos.
 - d) Correcciones.
 - e) Ajustes.
15. Otorga devoluciones a huéspedes según políticas establecidas.
16. Otorga préstamos de dinero mediante vales autorizados.
17. Realiza algunos pagos de emergencia con la autorización adecuada.
18. Participa en los arqueos que se practican periódicamente.
19. Cobra cuentas de huéspedes a su salida.
20. Evalúa los servicios del hotel a la salida del huésped, deseándole buen viaje e invitándolo a regresar.
21. Entrega la salida de caja al cliente.
22. Notifica al gerente de división de cuartos las anomalías en las cuentas.
23. Al terminar su turno clasifica las cuentas pagadas (efectivo, tarjetas de crédito, por cobrar, etc.).
24. Cambia dinero a huéspedes.
25. Controla cajas de seguridad.
26. Al terminar su turno elabora o genera a través de la computadora los siguientes informes:
 - a) Relación de efectivo.
 - b) Cuentas por cobrar.
 - c) Ajustes.
 - d) Traspasos
 - e) Efectivo a huéspedes.

27. Cuando el cajero trabaja en el turno nocturno, realiza las siguientes actividades adicionales:
 - a) Carga rentas a cuartos con la ayuda de la computadora.
 - b) Aplica depósitos por reservaciones con la computadora.
 - c) Revisa créditos y saldos altos.
28. En algunos hoteles controla las llaves de bodegas o almacenes cuando éste se encuentra cerrados.
29. Deposita su sobre de concentración en la caja de seguridad al terminar el turno.
30. Hace limpieza continua del Pitt (Lugar donde se colocan los comprobantes y tarjeta de registro del huésped).

CAJERO GENERAL

Sus principales funciones específicas son:

1. Recibe los ingresos diarios en el hotel para elaborar el reporte respectivo.
2. Recoge todos los sobre- reportes de los cajeros.
3. Verifica que los fondos coincidan con el total reportado.
4. Reporta, al auditor de ingresos, faltantes o sobrantes.
5. Elabora póliza de ingresos en efectivo.
6. Deposita el efectivo recibido en el banco.
7. Maneja un fondo fijo de caja general.
8. Hace pagos a proveedores.
9. Elabora pólizas de egresos.
10. Hace los reembolsos necesarios.
11. Solicita reembolsos para completar su fondo fijo de caja.
12. Proporciona cambio a los cajeros.
13. Lleva control de la moneda extranjera recibida en el hotel.
14. Recibe pagos de concesionarios por la renta de locales.
15. Paga sueldos a los empleados del hotel.
16. En algunos hoteles paga, a través del banco, impuestos, agua, luz, teléfono, etc.
17. Entrega constancias de retención de impuestos.
18. paga vacaciones y finiquitos.
19. Paga aguinaldos.
20. Controla vales de despensa.
21. Elabora el reporte diario de concentración de ingresos.