


APART HOTEL NUEVA CÓRDOBA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

	INDICE	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06

INTRODUCCION


- Objetivos del manual.....4
- Alcance.....4
- Cómo usar el manual.....4
- Símbolos.....5

CONSERJERIA

- Reservación
 - Toma de reservas.....7
 - Cambios en la fecha de llegada.....10
 - Cancelaciones.....12
- Recepción
 - Ingreso de pasajeros.....14
 - Sobreventa.....18
 - Cambio de habitación.....20
 - Egreso de pasajeros.....22
 - Atención telefónica.....25
 - Preparar parte de limpieza27
- Manejo de cuentas corrientes
 - Creación de la deuda.....29
 - Cobro de la deuda.....31
- Trabajo nocturno
 - Procedimiento general.....33

LIMPIEZA

- Procedimiento general.....35
- Reportes a mantenimiento.....41

	INDICE	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06

MANTENIMIENTO


- Mantenimiento Preventivo
 - Procedimiento general.....43
- Mantenimiento Correctivo
 - Procedimiento general.....45
- Disponibilidad de habitaciones
 - Bloqueo de habitaciones.....47
 - Desbloqueo de las habitaciones.....48

SERVICIO DE BAR

- Servicio de desayuno
 - Procedimiento general.....50

ANEXOS

- Anexo 1
 - Planilla de ocupación mensual.....53
- Anexo 2
 - Planilla de reservas.....54
- Anexo 3
 - Planilla de control.....55
- Anexo 4
 - Ficha de registro.....58
- Anexo 5
 - Parte diario.....60
- Anexo 6
 - Cuaderno de reporte..... 62
- Anexo 7
 - Ficha de mantenimiento.....63
- Anexo 8
 - Planilla de bar.....64
- Anexo 9
 - Encuesta.....65

	INTRODUCCIÓN	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06

OBJETIVOS DEL MANUAL


Proporcionar una herramienta que sirva como guía para lograr que todas las actividades se realicen de la misma manera siempre. Y que a su vez, capacite a las personas que puedan incorporarse a la empresa evitando la incertidumbre.

ALCANCE

Este manual abarca los procedimientos que pertenecen a las funciones de Conserjería, Limpieza, Mantenimiento y Servicio de Bar del Apart Hotel Nueva Córdoba, consideradas funciones básicas a tener en cuenta en un primer momento. Esto no descarta la posibilidad de incluir en el futuro otras funciones que se desarrollen para un mejor funcionamiento del hotel.

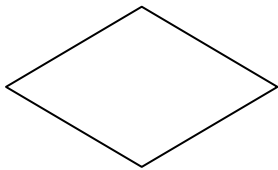
COMO USAR EL MANUAL

Se creó una sección para cada una de las funciones mencionadas anteriormente. En cada sección se detallan los procesos que componen dicha función y se explican los procedimientos que lo conforman y cómo llevarlos a cabo paso a paso.

	SÍMBOLOS	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06



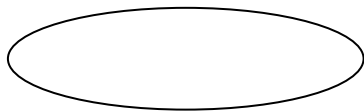
Inicio



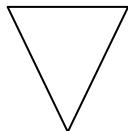
Hecho



Registración



Realización de una actividad



Archivo: A: alfabéticamente
C: cronológicamente




Involucra otro proceso



Fin



CONSERJERÍA

	RESERVACIÓN	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Toma de reservas</u>	

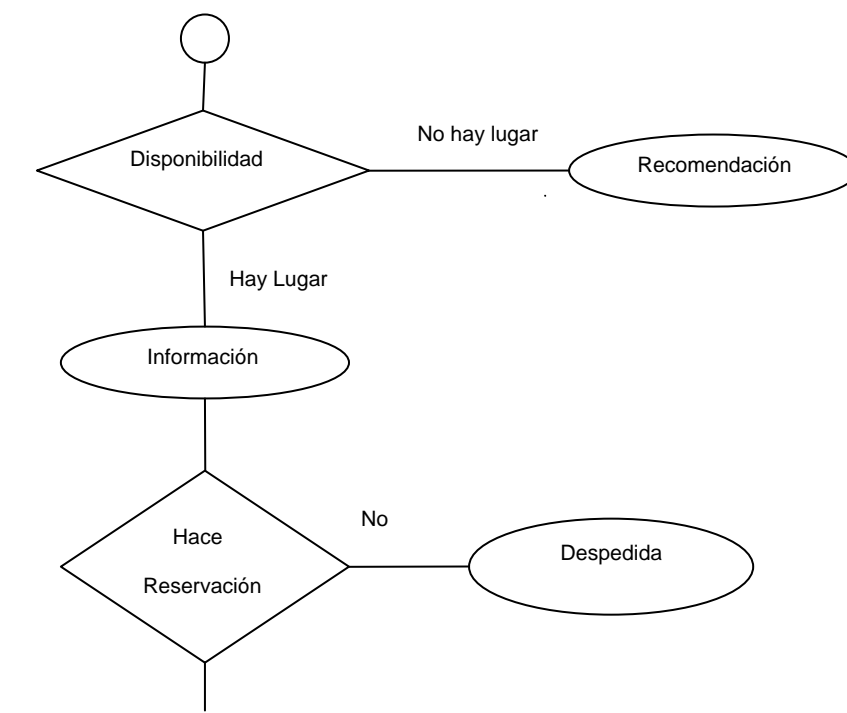
- OBJETIVO:


Recibir el pedido de reserva del pasajero, dejándolo registrado y archivado.

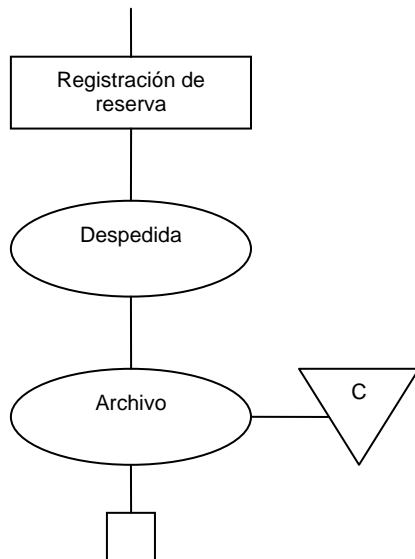
- RESPONSABILIDAD Y ALCANCE:

El responsable de este procedimiento es el conserje, que está encargado de recibir las reservas efectuadas por teléfono, via e-mail o cuando se acerca una persona a mesa de entrada.

- DIAGRAMA DE FLUJO:



	RESERVACIÓN	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Toma de reservas</u>	



- DESARROLLO:

Ingreso:


- Ingresa la solicitud de reservación por teléfono, mail o personalmente.

Disponibilidad:

- Verificar si hay lugar disponible en la planilla de ocupación mensual (Ver anexo 1).
- En caso de que el hotel se encuentre completo, **recomendar** otro hotel de características similares y explicarle que otras opciones tiene por la zona.
- En caso de que haya disponibilidad y sea alguna fecha especial, **informar** lo al cliente que debe realizar un depósito.

Depósito:

Cuando se realizan reservas en épocas de alta demanda se le exige al cliente que realice un depósito en la cuenta del hotel. El mismo debe efectuarse 48 horas antes de su llegada y enviar el comprobante vía FAX. Este último se archiva en la agenda de reservaciones (Ver anexo 2) junto con la planilla de reserva del cliente (Ver anexo 2). Este es un medio para asegurarse la mayor ocupación en épocas en las que se logra tener lleno el hotel.

	RESERVACIÓN	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Toma de reservas</u>	

Registración de reserva:

- Asentar la reserva en la planilla de ocupación mensual (Ver anexo 1); se marca una línea con lápiz desde la fecha de llegada hasta la fecha de salida en la habitación que se le va a asignar al pasajero, con su nombre sobre la línea.
- Llenar la planilla de reserva (Ver anexo 2) con los datos que se piden en la misma.

Despedida:

- Despedirse amablemente del cliente.

Archivo:

- Archivar la planilla de reserva (Ver anexo 2) en la agenda de reservaciones (Ver anexo 2), en la fecha en que el huésped llegará, junto con toda la documentación disponible.


• RESPONSABILIDADES:

Conserje:

- Verificar disponibilidad
- Recomendar otro hotel
- Informar sobre depósitos
- Registrar la reserva
- Archivar la documentación

• REGISTROS:

Registros utilizados	Quién debe completarlo	Dónde se archiva
Planilla de ocupación mensual Anexo 1	Conserje	***
Planilla de reserva Anexo 2	Conserje	Agenda de reservaciones

	RESERVACIÓN	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Cambios en la fecha de llegada</u>	

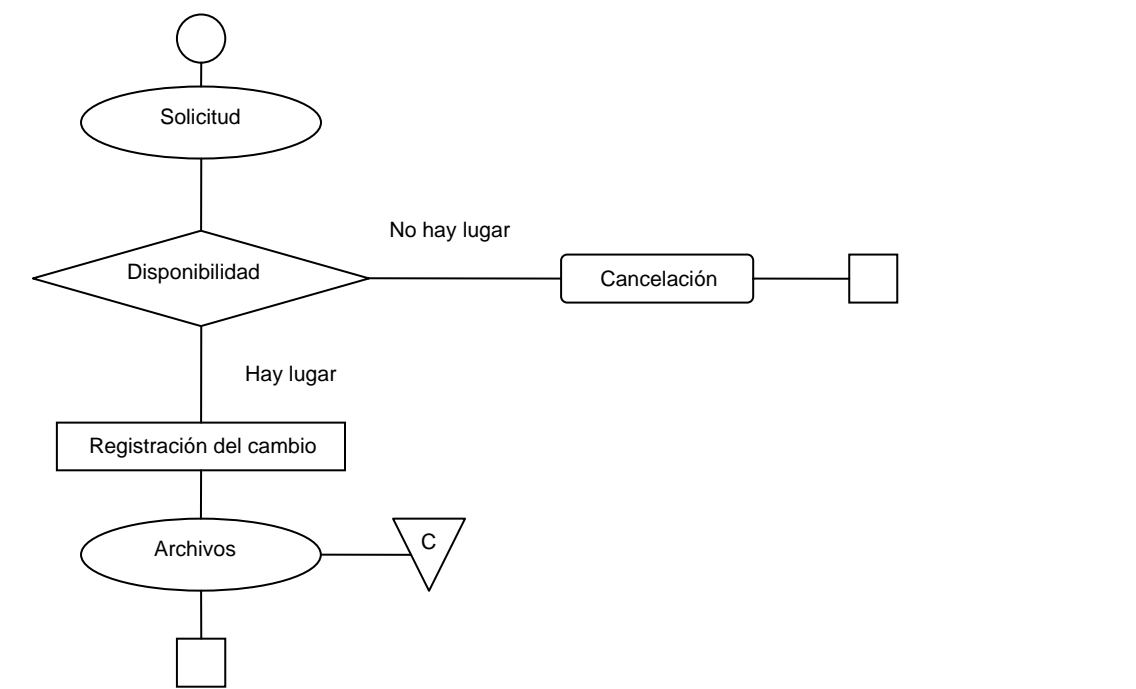
- OBJETIVO:

Realizar los cambios solicitados por el cliente, generando los nuevos registros correspondientes.

- RESPONSABILIDAD Y ALCANCE:

El responsable de este procedimiento es el conserje, que está encargado de recibir los cambios en las reservas efectuados por teléfono, via e-mail o cuando se acerca una persona a mesa de entrada.


- DIAGRAMA DE FLUJO:



- DESARROLLO:

Solicitud:

- Ingresa el pedido de cambio.

	RESERVACIÓN	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Cambios en la fecha de llegada</u>	

Disponibilidad:

- Revisar la disponibilidad de habitaciones de la nueva fecha solicitada en la planilla de ocupación mensual (Ver anexo 1).

Cancelación:

- En caso que no haya lugar se le pregunta al cliente si quiere cancelar la reserva o mantenerla.

Registración del cambio:

- Si hay disponibilidad, realizar el cambio correspondiente en la planilla de ocupación mensual (Ver anexo 2): borrar la línea correspondiente a esa reserva y marcarla en la nueva posición.

Archivos:

- Buscar toda la documentación archivada en la agenda de reservaciones (Ver anexo 2).
- Asentar el cambio en la planilla de reserva (Ver anexo 2), sección observaciones
- Dejar constancia de cambio en la fecha anterior: hoja con nombre del pasajero, fecha por la que hizo el cambio y nuevo número de habitación asignado.
- Archivar en la nueva fecha de llegada en la agenda de reservaciones (Ver anexo 2).

- **RESPONSABILIDADES:**

Conserje:

- Revisar la disponibilidad
- Registrar el cambio
- Archivar la documentación
- Dejar constancia del cambio

- **REGISTROS:**

Registro	Quién debe completarlo	Dónde se archiva
Planilla de ocupación mensual Anexo 1	Conserje	***
Planilla de reserva Anexo 2	Conserje	Agenda de reservaciones

	RESERVACIÓN	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Cancelaciones</u>	

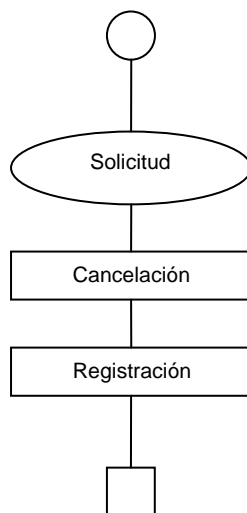
- OBJETIVO:

Dar de baja a las reservas no deseadas y así disponer de estas habitaciones nuevamente.

- RESPONSABILIDAD Y ALCANCE:

El responsable de este procedimiento es el conserje, que está encargado de recibir las cancelaciones de las reservas efectuadas por teléfono, via e-mail o cuando se acerca una persona a mesa de entrada.

- DIAGRAMA DE FLUJO:



	RESERVACIÓN	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Cancelaciones</u>	

- **DESARROLLO:**

Solicitud:

- Ingresa el pedido de cancelación.

Cancelación:

- Dar de baja la reservación en la planilla de ocupación mensual (Ver anexo 1): borrar la línea con el nombre del pasajero.

Registración:

- Buscar documentos: en la agenda de reservaciones (Ver anexo 2) el día en que iba a llegar el huésped.
- Registrar cancelación: cruzar todos los documentos relacionados con un "cancelado".


- **RESPONSABILIDADES:**

Conserje:

- Cancelar la reservación
- Registrar la cancelación.

- **REGISTROS:**

Registro	Quién debe completarlo	Dónde se archiva
Planilla de ocupación mensual Anexo 1	Conserje	***
Planilla de reserva Anexo 2	Conserje	Agenda de reservaciones

	RECEPCIÓN	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Ingreso de pasajeros</u>	

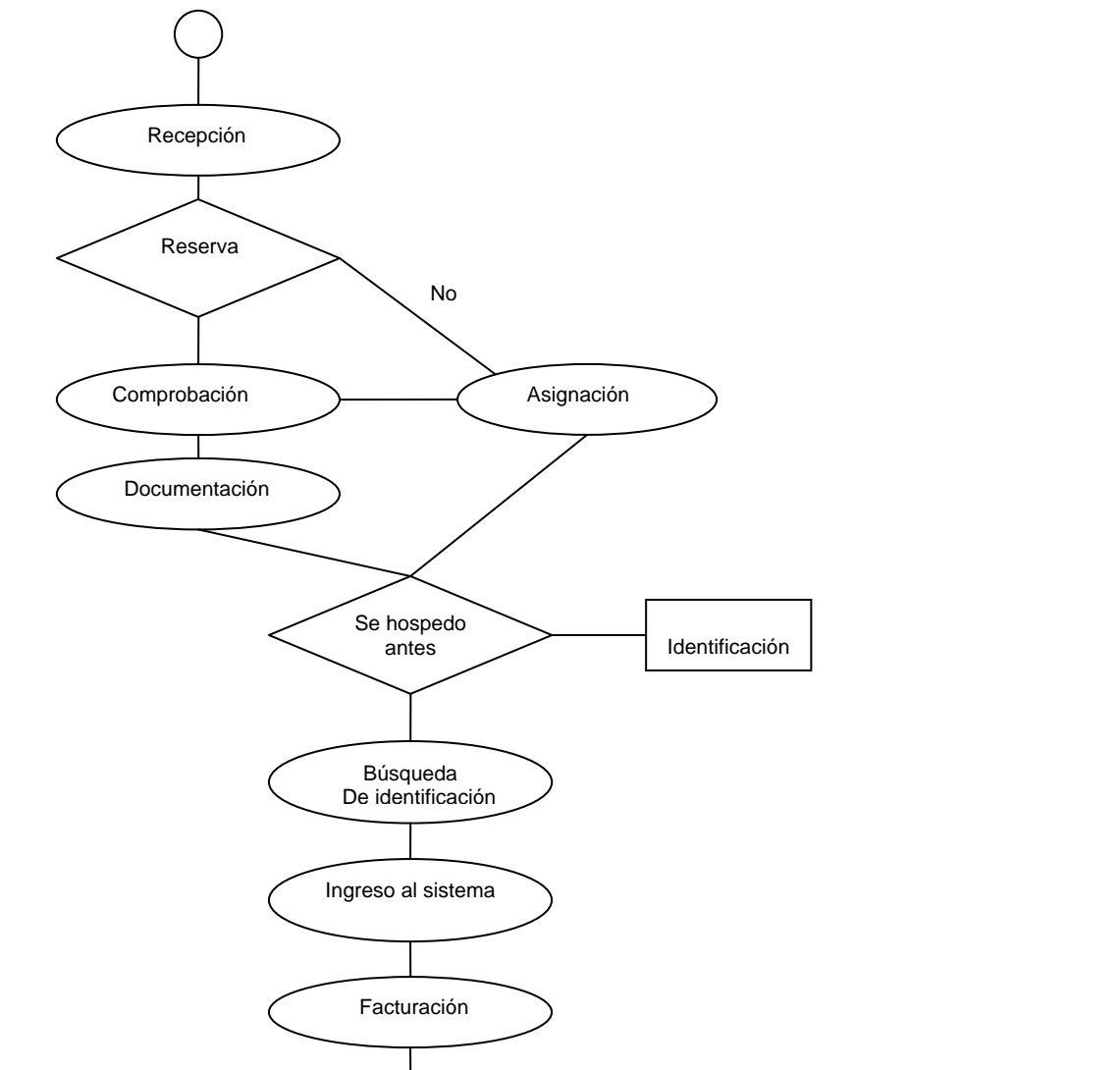
- OBJETIVO:


Recibir al pasajero, registrarlo y asignarle una habitación.

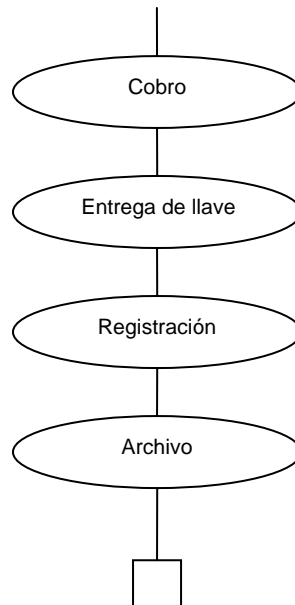
- RESPONSABILIDAD Y ALCANCE:

El conserje es el responsable de implementar este procedimiento desde que el pasajero ingresa al hotel hasta que se encuentra instalado en su habitación.

- DIAGRAMA DE FLUJO:



	RECEPCIÓN	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Ingreso de pasajeros</u>	



- **DESARROLLO:**

Recepción:

- Recibir al pasajero y darle la bienvenida, luego, contestar todas sus preguntas.

Reserva:


- Si tiene reserva: ver comprobación y documentación.

Comprobación:

- Corroborar que la reserva este registrada en la planilla de ocupación mensual (Ver anexo 1).

Documentación:

- Buscar los documentos archivados en la agenda de reservas (Ver anexo 2).
 - Registrar en la planilla de reserva (Ver anexo 2) que ingresó el pasajero y corroborar si se hizo algún depósito.

	RECEPCIÓN	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Ingreso de pasajeros</u>	

- Si no tiene reserva: Asignación.

Asignación:

- Asignarle una habitación según sus preferencias. Determinar la amplitud de la estadía y registrarla en la planilla de ocupación mensual (Ver anexo 2).

Se hospedó antes:

- Si nunca se hospedó en el hotel: ver identificación.

Identificación:

- Completar la ficha de ingreso (Ver anexo 4).

- En caso de que se haya hospedado en el hotel: ver búsqueda de identificación.

Búsqueda de identificación:

- Buscar su ficha.

Ingreso al sistema:

- Ingresar ficha al sistema.

Facturación:

- Hacer una factura a cuenta.
- Preguntar la forma de pago (tarjeta o efectivo)

Cobro:


- Cobrar estadía anticipada.
- Explicarle que de acuerdo con el reglamento del hotel, el pago debe hacerse por anticipado. Se debe procurar obtener del huésped el pago total de noches de estancia para no molestarlo diariamente.

Entrega de llave:

Hacer entrega de la llave, indicando el piso del departamento.

Registración:

- Registrar al pasajero en el libro de ingreso.
- Registrar el ingreso en la planilla de control (Ver anexo 3).

	RECEPCIÓN	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Ingresos de pasajeros</u>	

Archivo:

- Guardar ficha en el casillero que corresponde al departamento del pasajero.


- **RESPONSABILIDADES:**

Conserje:

- Recibir al pasajero
- Contestar todas las preguntas del pasajero
- Corroborar la reserva
- Registrar el ingreso
- Asignar habitación
- Completar ficha de ingreso/buscarla en caso que ya exista
- Ingresar ficha al sistema
- Facturar
- Cobrar
- Entregar la llave de la habitación
- Registrar al pasajero
- Archivar los documentos

- **REGISTROS:**

Registro	Quién debe completarlo	Dónde se archiva
Planilla de ocupación mensual Anexo 1	Conserje	***
Planilla de reserva Anexo 2	Conserje	Agenda de reservaciones
Planilla de control Anexo 3	Conserje	Bibliorato correspondiente
Ficha de ingreso Anexo 4	Conserje	Fichero que se encuentra en la mesa de entrada

	RECEPCIÓN	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Sobreventa</u>	

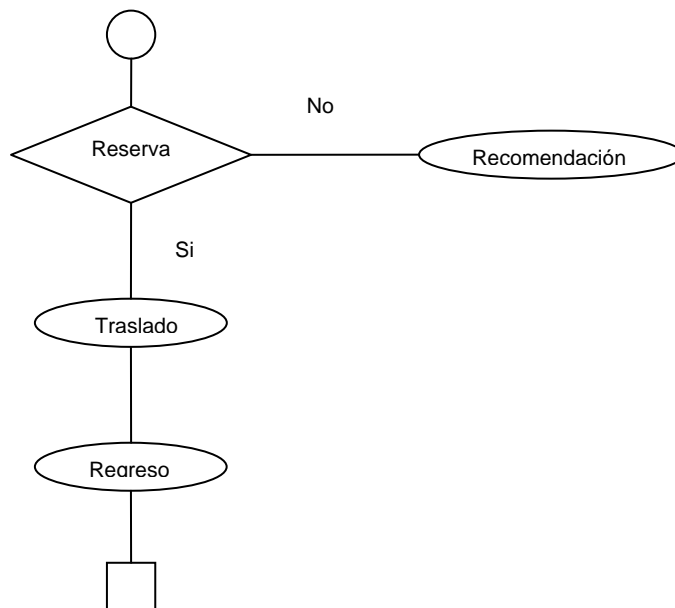
- OBJETIVO:


Ubicar en otro hotel, temporalmente, a personas que han sido rechazadas debido a que el hotel se encuentra lleno.

- RESPONSABILIDAD Y ALCANCE:

El responsable de este proceso es el conserje, y debe implementarlo con todas aquellas personas que tienen una reserva al momento de ingresar al hotel y no hay disponibilidad.

- DIAGRAMA DE FLUJO:



	RECEPCIÓN	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Sobreventa</u>	

- **DESARROLLO:**

Reserva:

- Si no tienen reservación: ver recomendación.

Recomendación:

- Se les podrá recomendar otro hotel.

- Persona que hizo reservación y envió deposito: ver traslado.

Traslado:

- Desde antes de su llegada se le buscará habitación en otro hotel de igual o mejor categoría, se le pagará la transportación al hotel alternativo y la estadía

Regreso:

- Al momento de disponer de una habitación para traerlo de vuelta al Apart Hotel Nueva Córdoba, ir a buscar al pasajero.


- **RESPONSABILIDADES:**

Conserje:

-Recomendar otro hotel
-Buscar habitación en otro hotel
-Trasladar al pasajero hacia el otro hotel y de vuelta cuando se disponga de una habitación

- **REGISTROS:**

No posee

	RECEPCIÓN	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Cambio de habitación</u>	

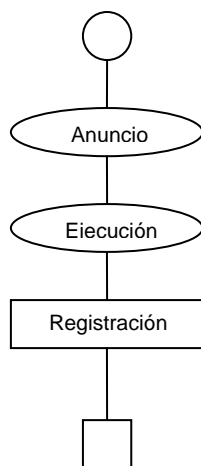
- OBJETIVO:


Asignarle al pasajero una nueva habitación.

- RESPONSABILIDAD Y ALCANCE:

El responsable es el conserje y debe realizar el cambio cuando el pasajero lo solicite, cuando no se le asignó la habitación adecuada o porque debe hacerse una reparación urgente en el departamento que está ocupando el pasajero.

- DIAGRAMA DE FLUJO:



	RECEPCIÓN	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Cambio de habitación</u>	

- DESARROLLO:

Anuncio:

- Llamar a la habitación para anunciar que subirá un empleado del hotel a hacer un cambio.

Ejecución:

- Subir y hacer el cambio, ayudar a cambiar el equipaje de habitación.
- Intercambio de llaves: entregar la nueva llave, obtener la anterior y guardarla en conserjería.

Registración:

- Registrar el cambio en la computadora, en la planilla de control (Anexo 3) y en la planilla de ocupación mensual (Ver anexo 1).
- Modificar la ficha de registro (Ver anexo 4) cambiarla al casillero de la nueva habitación.

Observación:

- No se debe hacer el cambio cuando el huésped no está presente.


- RESPONSABILIDADES:

Conserje:

-Anunciar el cambio de habitación
-Hacer el cambio ayudando al pasajero con su equipaje
-Intercambiar llaves
-Registrar el cambio modificando todos los documentos involucrados

- REGISTRACIÓN:

Registro	Quién debe completarlo	Dónde se archiva
Planilla de ocupación mensual Anexo 1	Conserje	***
Planilla de control Anexo 3	Conserje	Bibliorato correspondiente
Ficha de ingreso Anexo 4	Conserje	Fichero que se encuentra en la mesa de entrada

	RECEPCIÓN	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Egreso de pasajeros</u>	

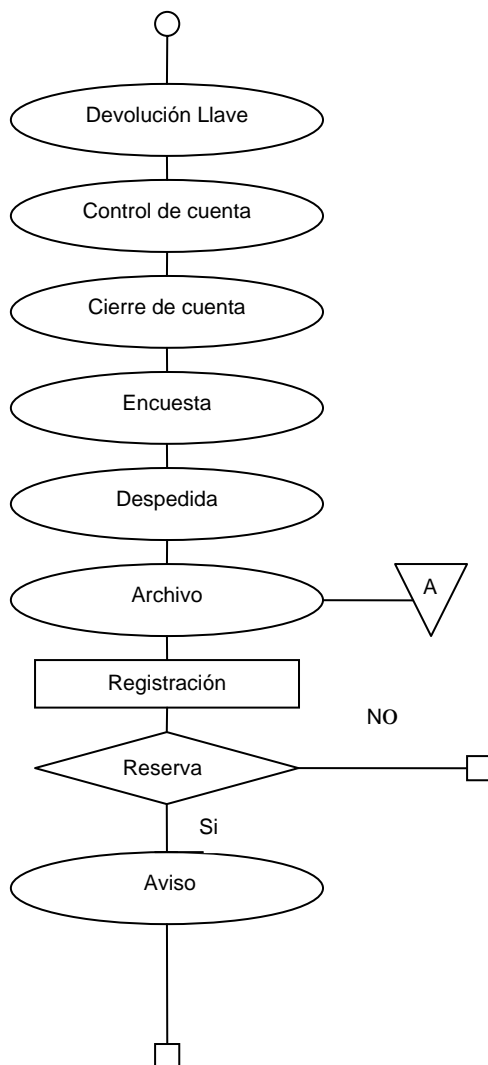
- OBJETIVO:


Despedir al pasajero, cancelar sus deudas y así disponer nuevamente de la habitación.

- RESPONSABILIDAD Y ALCANCE:

El responsable es el conserje y debe aplicarlo a todos los pasajeros que se hospedan en el hotel, al momento de retirarse.

- DIAGRAMA DE FLUJO:



	RECEPCIÓN	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Egreso de pasajeros</u>	

- **DESARROLLO:**

Devolución llave:

- Solicitar la llave de la habitación al huésped.

Control:

- Agregar los cargos pendientes del día.
- Controlar cuenta: corroborar el tiempo de estadía y extras con el huésped.

Cierre de cuenta:

- Preguntar al huésped que tipo de factura se le debe emitir, la forma de pago (tarjeta o efectivo) y cobrar los importes pendientes de pago.

Encuesta:

- Invitar al huésped a llenar una encuesta (Anexo 9) para evaluar el servicio del hotel.

Despedida:

- Entregar la factura.
- Despedir al huésped amablemente

Archivo:

- Sacar ficha del casillero y guardar con las demás fichas.

Registración:


- Dejar constancia de la salida en el libro de pasajeros.
- Registrar el egreso en la planilla de control (Ver anexo 3).

Reserva:

- Observar la planilla de ocupación mensual (Ver anexo 1) si la habitación está reservada para ese día, ver aviso.

Aviso:

- Informar a limpieza que el pasajero ya se retiró.

	RECEPCIÓN	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Egreso de pasajeros</u>	


• RESPONSABILIDADES:

Conserje:

- Solicitar la llave de la habitación
- Agregar los cargos pendientes del día
- Controlar la cuenta con el pasajero
- Emitir la factura y entregarla
- Cobrar
- Invitar al huésped a llenar la encuesta
- Despedir al huésped
- Archivar ficha del pasajero
- Registrar el egreso
- Avisar a limpieza el nuevo estado de la habitación

• REGISTROS:

Registro	Quién debe completarlo	Dónde se archiva
Planilla de ocupación mensual Anexo 1	Conserje	***
Planilla de control Anexo 3	Conserje	Bibliorato correspondiente
Encuesta Anexo 9	Cliente	Bibliorato correspondiente
Libro de pasajero	Conserje	***

	RECEPCIÓN	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Atención telefónica</u>	

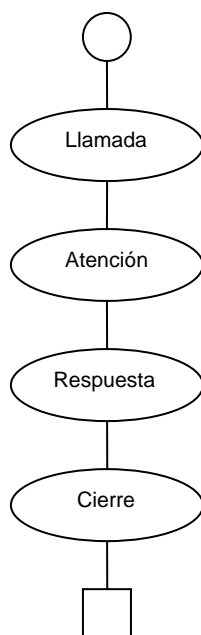
- OBJETIVO:


Brindar información al cliente

- RESPONSABILIDAD Y ALCANCE:

El responsable es el conserje y se aplica a cada una de las llamadas que se reciban.

- DIAGRAMA DE FLUJO:



	RECEPCIÓN	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Atención telefónica</u>	

- **DESARROLLO:**

Llamada:

- Contestar lo más rápido posible.

Atención:

- Al contestar: "Apart Hotel, lo atiende".
- Si se conoce el nombre de la persona se debe utilizar.
- Tener siempre lápiz y papel a mano.

Respuesta:

- Responder todo tipo de consultas, las más frecuentes se detallan a continuación.
- *Explicar las distintas opciones de departamentos y tarifas de cada una.
- Importante: mencionar los servicios que ofrece el hotel.
- *Horario de ingreso/egreso.
- *Consultas sobre disponibilidad de departamentos
- *Hacer reservas.
- *En caso de tomar recados, anotarlos de manera completa, anotando fecha y hora.
- *Siempre que se reciban datos numéricos como fechas y horas de llegada, se deben repetir los datos al huésped antes de colgar para confirmarlos.

Cierre:

- Agradecer la llamada cuando se trate de solicitudes de habitaciones u otros pedidos.
- Despedir amablemente.


- **RESPONSABILIDADES:**

Conserje:

- Contestar la llamada
- Responder las consultas
- Agradecer la llamada
- Despedir

- **REGISTRO:**

No posee.

	RECEPCIÓN	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Preparación del parte de limpieza</u>	

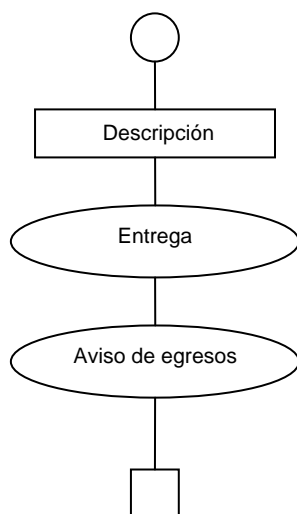
- OBJETIVO:


Brindar al personal de limpieza una descripción completa del estado de las habitaciones.

- RESPONSABILIDAD Y ALCANCE:

El responsable es el conserje del turno noche. Este registro es indispensable para que el personal de limpieza pueda comenzar con su trabajo.

- DIAGRAMA DE FLUJO:



	RECEPCIÓN	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Preparación del parte de limpieza</u>	

- **DESARROLLO:**

Descripción:

- Completar el parte diario de limpieza; detallar el estado de cada habitación, es decir si está ocupada se debe repasar, si se desocupó y todavía no la limpiaron se debe hacer de nuevo, si está vacía de antes, es decir, ya se hizo de nuevo y no fue ocupada se debe repasar.
- Indicar cuando una habitación tiene reserva, así el personal de limpieza sabe que debe hacerla a la brevedad.
- Indicar si debe armarse un adicional.
- Muy importante: indicar la cantidad de pasajeros por habitación.

Entrega

- Entregar el parte completo al personal de limpieza.

Aviso de egresos:

- A medida que los huéspedes van dejando los cuartos comunicarse con el personal de limpieza e informarles cuales son los departamentos desocupados para que los puedan ir limpiando.


- **RESPONSABILIDADES:**

Conserje:

- Completar el parte de limpieza
- Entregar el parte de limpieza a la mucama
- Comunicar egresos

- **REGISTROS:**

Registro	Quién debe completarlo	Dónde se archiva
Parte diario de limpieza Anexo 5	Conserje	***

	MANEJO DE CUENTAS CORRIENTES	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Creación de la deuda</u>	

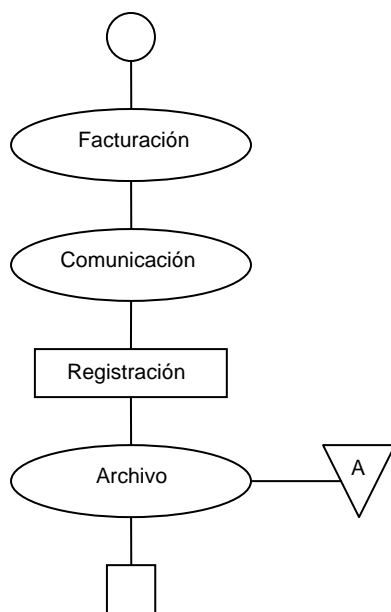
- OBJETIVO:


Llevar detalladamente las deudas que posee cada empresa con el hotel.

- RESPONSABILIDAD Y ALCANCE:

Es responsabilidad del conserje aplicarlo a todas las personas que vengan en nombre de una empresa con la que se tenga convenio.

- DIAGRAMA DE FLUJO:



	MANEJO DE CUENTAS CORRIENTES	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Creación de la deuda</u>	

- DESARROLLO:

Facturación:

- Emitir la factura a nombre de la empresa con la que se tiene convenio.

Comunicación:

- Enviarla por FAX y asegurarse de que la han recibido.

Registración:

- Registrar en el archivo de cuentas corrientes; ingresar el n° de factura, la fecha y el importe en la hoja de cálculo a nombre del proveedor.

Archivo:

- Archivar la factura en la carpeta de cuentas corrientes clasificándolas por empresa.


- RESPONSABILIDADES:

Conserie:

- Emitir la factura a nombre de la empresa
- Enviar la factura por FAX a la empresa
- Registrar la deuda
- Archivar la factura

- REGISTRO:

Se realiza en la computadora, en el archivo de cuentas corrientes.

	MANEJO DE CUENTAS CORRIENTES	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Cobro de deuda</u>	

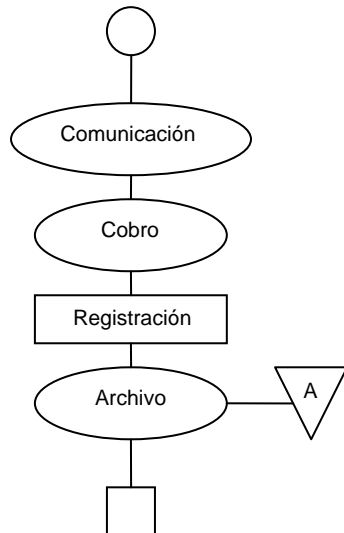
- OBJETIVO:


Realizar el cobro.

- RESPONSABILIDAD Y ALCANCE:

El responsable es el conserje y se aplica a todas las empresas que tengan cuenta corriente.

- DIAGRAMA DE FLUJO:



	MANEJO DE CUENTAS CORRIENTES	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Cobro de deuda</u>	

- DESARROLLO:

Comunicación:

- El primer lunes de cada mes llamar a la persona de contacto de la empresa, informar lo adeudado hasta el momento, pedirle que se acerque al hotel durante la semana para efectuar el pago.

Cobro:

- Cobrar y entregar las facturas.

Registración:

- Registrar el pago en el archivo de cuentas corrientes; ingresar la fecha de pago y el monto abonado en la hoja de cálculo a nombre del proveedor.


- RESPONSABILIDADES:

Conserie:

- Comunicar a la empresa que debe efectuar el pago
- Cobrar
- Entregar factura
- Registrar el pago

- REGISTRO:

Se realiza en la computadora, en el archivo de cuentas corrientes.

	TRABAJO NOCTURNO	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Procedimiento general</u>	

- OBJETIVO:

Realizar todas las tareas necesarias para comenzar el día.

- RESPONSABILIDAD Y ALCANCE:

Debido a que en el turno noche hay poco movimiento el conserje que ocupe este puesto será el responsable de las tareas que se detallan a continuación además de las que corresponden su trabajo habitual.

- DIAGRAMA DE FLUJO:

No posee.


- DESARROLLO:

- Cargar los extras a las habitaciones
- Elaborar la planilla de control diaria (Ver anexo 3): cargar las habitaciones ocupadas (sistema); cargar las reservas (agenda de reservas) y las habitaciones bloqueadas para no venderlas
- Cruzar la información de la planilla de control diaria (Ver anexo 3) con la de la planilla de ocupación mensual (Ver anexo 1) para asegurar que toda la información registrada sea correcta.
- Asegurarse de que el bar se encuentre en óptimas condiciones para servir el desayuno.
- Hacer el pedido en la panadería de acuerdo a la cantidad de personas alojadas.
- Completar la Planilla del bar (Ver anexo 8)

- REGISTRO:

Registro	Llenado	Archivo
Planilla de control Anexo 3	Conserje	Bibliorato correspondiente
Planilla de ocupación mensual Anexo 1	Conserje	***
Planilla de bar Anexo 3	Conserje	***

LIMPIEZA

	LIMPIEZA	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Procedimiento general</u>	

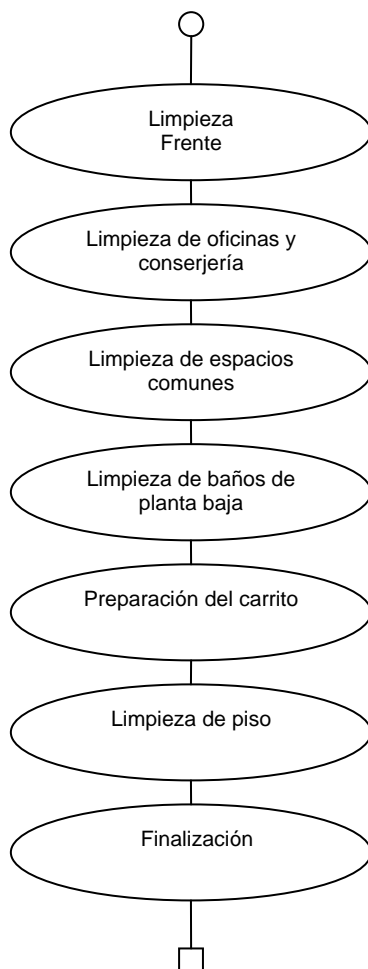
- OBJETIVO:


Limpiar diariamente el hotel.

- RESPONSABILIDAD Y ALCANCE:

Es responsable la mucama/mucamo y se aplica a todos los espacios del hotel.

- DIAGRAMA DE FLUJO:



	LIMPIEZA	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Procedimiento general</u>	

- **DESARROLLO:**

Limpieza del frente del hotel:

- Preparar materiales.
- Barrer.
- Encerar.

Limpieza de oficinas y conserjería:

- Preparar materiales.
- Sacar vajilla.
- Limpiar los ceniceros.
- Sacar la basura.
- Aspirar/ Barrer.
- Acomodar los muebles.

Limpieza de espacios comunes:

- Preparar materiales.
- Limpiar ceniceros.
- Barrer.
- Limpiar los vidrios y espejos.
- Trapear.
- Regar las plantas.
- Acomodar los muebles.

Limpieza de baños de planta baja:


- Preparar los materiales.
- Barrer.
- Sacar la basura.
- Lavar los espejos.
- Lavar inodoros y lavatorios.
- Colocar los suministros (papel higiénico y toalla para manos).
- Limpiar el piso.
- Dejar secar el piso y los muebles de baño.
- Revisar que las luces y los extractores de aire funcionen correctamente.

Preparación del carrito:

- Revisar que en el carro se encuentren todos los materiales de la lista.

Lista de materiales:

Detalle de la ropa blanca, utensillos de limpieza, productos de limpieza y suministros para habitaciones.

	LIMPIEZA	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Procedimiento general</u>	

Limpieza de piso:

-Retirar el parte diario de conserjería: si hay habitaciones donde el pasajero salió marcarlo en el parte de limpieza.

-Subir a las habitaciones:

❖ CUANDO EL HOTEL TIENE ALTA OCUPACIÓN:

Prioridades en la limpieza:


- 1-Habitaciones vacías y sucias (importante reportar a conserjería cuando ya estén limpias y disponibles para vender)
- 2-Habitaciones ocupadas cuyos huéspedes no desocuparán la habitación ese día
- 3- Habitaciones ocupadas cuyos huéspedes desocuparán ese día

En habitaciones donde el pasajero recién se va y deben acondicionarse para que queden disponibles para un nuevo pasajero: Hacer de nuevo.

- Dejar la puerta abierta
- Abrir ventanas y cortinas para ventilar el cuarto
- Apagar las luces y los aparatos
- Limpiar la terraza
- Sacar ropa blanca sucia y cambiarla.
- Sacudir el cuarto
- Aspirar la alfombra
- Acomodar los muebles
- Limpiar el baño
- Colocar suministros nuevos
- Cerrar las ventanas y cortinas
- Colocar aromatizante
- Revisar el mantenimiento del cuarto (luces, aire, agua, televisión, teléfono, etc.)
- Cerrar la habitación
- Marcar en el parte de limpieza

En habitaciones que estaban vacías desde antes, es decir que ya fueron hechas de nuevo pero no fueron ocupadas: Revisar.

- Ventilar la habitación
- Sacudir
- Limpiar la terraza
- Revisar el estado de los suministros del cuarto y en caso que estén en malas condiciones cambiarlos
- Cerrar la habitación

	LIMPIEZA	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Procedimiento general</u>	

- Marcar en el parte de limpieza

En habitaciones ocupadas: Repasar.

- Ventilar la habitación
- Sacudir
- Cambiar la ropa blanca
- Aspirar
- Limpiar la terrazas
- Cambiar suministros
- Cerrar la habitación
- Marcar en el parte de limpieza

Importante:

- Se debe procurar que no se encuentre el huésped cuando se está limpiando la habitación.
- Si llega el huésped cuando se está limpiando la habitación hay dos opciones: pedir permiso para seguir limpiando o volver más tarde.
- La ropa tirada se debe acomodar en una silla
- No se deben tocar joyas, valores, ni dinero
- Se debe reportar el exceso de personas en la habitación


❖ CUANDO EL HOTEL TIENE BAJA OCUPACIÓN:

Prioridades en la limpieza:

- 1-Habitaciones ocupadas cuyos huéspedes no las desocupan ese día
- 2-Habitaciones ocupadas cuyos huéspedes desocuparan ese día
- 3-Habitaciones vacías y sucias

En habitaciones vacías cuando hay baja ocupación: Realizar una limpieza profunda.

- Dejar la puerta abierta
- Abrir ventanas y cortinas para ventilar el cuarto
- Apagar las luces y los aparatos
- Sacar ropa blanca sucia y cambiarla por limpia
- Rotar colchones

	LIMPIEZA	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Procedimiento general</u>	

- Barrer y encerar la terraza
- Limpiar los vidrios de la terraza y ventanas.
- Sacudir el cuarto
- Aspirar la alfombra
- Acomodar los muebles
- Limpiar el baño
- Colocar los suministros
- Cerrar las ventanas y cortinas
- Colocar aromatizante
- Revisión final
- Cerrar el cuarto
- Marcar en el parte de limpieza

En habitaciones que estaban vacías desde antes, es decir que ya fueron hechas de nuevo pero no fueron ocupadas: Revisar.


- Ventilar la habitación
- Sacudir
- Limpiar la terraza
- Revisar el estado de los suministros del cuarto y en caso que estén en malas condiciones cambiarlos
- Cerrar la habitación
- Marcar en el parte de limpieza

En habitaciones ocupadas: Repasar.

- Ventilar la habitación
- Sacudir
- Cambiar la ropa blanca
- Aspirar
- Limpiar la terrazas
- Cambiar suministros.
- Cerrar la habitación
- Marcar en el parte de limpieza

Importante:

- Se debe procurar que no se encuentre el huésped cuando se está limpiando la habitación.
- Si llega el huésped cuando se está limpiando la habitación hay dos opciones: pedir permiso para seguir limpiando o volver más tarde.
- La ropa tirada se debe acomodar en una silla
- No se deben tocar joyas, valores, ni dinero
- Se debe reportar el exceso de personas en la habitación

	LIMPIEZA	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Procedimiento general</u>	

Finalización:

- Al terminar la limpieza de las habitaciones el carrito debe quedar guardado y limpio.

- **RESPONSABILIDADES:**

Mucama/o:

- Limpiar el frente del hotel
- Limpiar las oficinas y conserjería
- Limpiar los espacios comunes
- Limpiar los baños de planta baja
- Preparar el carrito de limpieza
- Limpiar las habitaciones

- **REGISTROS:**

Registro	Quién debe completarlo	Dónde se archiva
Parte diario de limpieza Anexo 5	Conserje	***

	LIMPIEZA	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Reportes</u>	

- OBJETIVO:

Mantener informado al sector de mantenimiento sobre el estado de las habitaciones.

- RESPONSABILIDAD Y ALCANCE:

Es responsable la mucama/mucamo, siempre que detecten algún inconveniente en la habitación.

- DIAGRAMA DE FLUJO:

No posee.

- DESARROLLO:

- Estado de la habitación:

Habitación ocupada: Avisar inmediatamente al conserje para que envíe a la persona encargada del mantenimiento a solucionar el problema.

Habitación vacía: Anotar el inconveniente en el cuaderno de reporte (Ver anexo 6) en la página que corresponda a la habitación en cuestión, anotar fecha y firmar.

- RESPONSABILIDADES:


Mucama/o:

- Informar sobre los desperfectos de las habitaciones
- Registrarlo

- REGISTROS:

Registro	Quién debe completarlo	Dónde se archiva
Cuaderno de reporte Anexo 6	Cualquier empleado del hotel	***

MANTENIMIENTO

	MANTENIMIENTO PREVENTIVO	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Procedimiento general</u>	

- OBJETIVO:

Asegurar periódicamente el adecuado funcionamiento de los bienes y minimizar así la probabilidad de fallas o deterioro. Es el mantenimiento que se realiza antes de que se produzca la falla.

- RESPONSABILIDAD Y ALCANCE:


Es responsabilidad del personal de mantenimiento y se aplica a todos los bienes determinados en la ficha de control.

- CÓMO IMPLEMENTARLO

- Hacer una lista de todos los bienes que se vayan a inspeccionar periódicamente.
- Completar la ficha de control (Ver anexo 7) por habitación.

- DIAGRAMA DE FLUJO:



	MANTENIMIENTO PREVENTIVO	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Procedimiento general</u>	

- DESARROLLO:

Información:

- Preguntar en conserjería sobre las habitaciones desocupadas e informar que se va a hacer el mantenimiento de las mismas

Preparación:

- Armar un kit con los elementos básicos y subir a las habitaciones.

Inspección y ejecución:

- En cada departamento inspeccionar el equipo determinado en la ficha de mantenimiento (Ver anexo 6) y arreglar lo necesario.

Registración:

- Registrar en la ficha de mantenimiento (Ver anexo 7) de la habitación la fecha y todo lo realizado en la misma.
- Por departamento dejar asentado el estado general de la habitación (pintura, alfombras, etc.)

Cierre:

- Dejar el departamento en buenas condiciones de limpieza, de lo contrario avisar a limpieza.
- Finalmente, cerrar la habitación.


- RESPONSABILIDADES:

Personal de mantenimiento:

- Confeccionar la ficha de control
- Inspeccionar las habitaciones
- Registrar las acciones llevadas a cabo
- Dejar la habitación cerrada y en condiciones

- REGISTROS:

Registro	Quién debe completarlo	Dónde se archiva
Ficha de mantenimiento Anexo 7	Personal de mantenimiento	Bibliorato correspondiente

	MANTENIMIENTO CORRECTIVO	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Procedimiento general</u>	

- OBJETIVO:

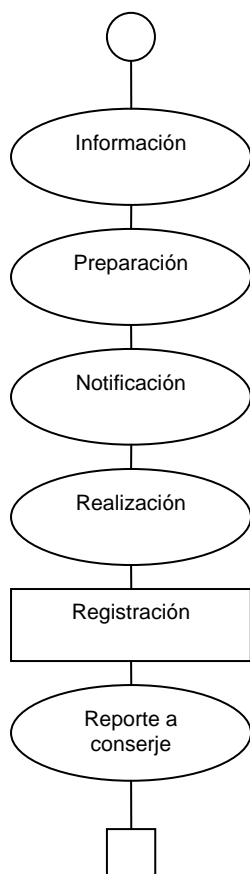
Solucionar fallas, desperfectos o roturas.


- RESPONSABILIDAD Y ALCANCE:

Es responsable el personal de mantenimiento y se aplica una vez detectado el problema. Éste puede ser reportado por algún empleado del hotel o bien mediante una queja del pasajero.

Es muy importante saber distinguir cuando un inconveniente debe solucionarse inmediatamente dada su naturaleza y cuándo es conveniente diferirlo para después que el pasajero deje la habitación para no causar malestares mayores en el cliente.

- DIAGRAMA DE FLUJO:



	MANTENIMIENTO CORRECTIVO	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Procedimiento general</u>	

- **DESARROLLO:**

Información:

- Leer el cuaderno de reporte (Ver anexo 6).

Preparación:

- Armar el kit con los elementos necesarios.

Notificación:

- Informar al conserje la habitación en la que se va a trabajar.

Realización:

- Ejecutar el trabajo necesario.

Registración:

- Llenar ficha de mantenimiento (Ver anexo 7) de la habitación con la fecha y todo lo realizado.
- Dejar asentado el arreglo en el cuaderno de reporte (Ver anexo 6) el día en que se ejecutó.

Reporte:

- Reportar el trabajo terminado en conserjería.


- **RESPONSABILIDADES:**

Personal de mantenimiento:

- Informarse por medio del cuaderno de reportes
- Armar el kit
- Informar al conserje las habitaciones que ocupará
- Ejecutar el trabajo
- Registrar las acciones llevadas a cabo
- Reportar el trabajo terminado

- **REGISTROS:**

Registro	Quién debe completarlo	Dónde se archiva
Cuaderno de reporte Anexo 6	Cualquier empleado del hotel	***
Ficha de mantenimiento Anexo 7	Personal de mantenimiento	Bibliorato correspondiente

	DISPOSICIÓN DE HABITACIONES	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Bloqueo de habitación</u>	

- OBJETIVO:

Disponer de la habitación para efectuar alguna reparación.

- RESPONSABILIDAD Y ALCANCE:

Es responsable el personal de mantenimiento o de limpieza y puede aplicarlo a cualquier habitación que no esté en condiciones de ser vendida.

- DIAGRAMA DE FLUJO:

No posee.

- DESARROLLO:

- Avisar a recepción para que bloqueen el cuarto hasta próximo aviso.
- Se deberá sacar de la habitación todo lo necesario de acuerdo al tipo de reparación a efectuar.
- Anotar en el cuaderno de reporte (Ver anexo 6) que la habitación se encuentra bloqueada y porqué.

- RESPONSABILIDADES:

Mucama/o:


- Avisar a recepción

Personal de mantenimiento:

- Avisar a recepción
- Registrar el bloque de la habitación

- REGISTROS:

Registro	Quién debe completarlo	Dónde se archiva
Cuaderno de reporte Anexo 6	Cualquier empleado del hotel	***

	DISPOSICIÓN DE HABITACIONES	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Desbloqueo de habitación</u>	

- OBJETIVO:

Habilitar nuevamente la habitación.

- RESPONSABILIDAD Y ALCANCE:

Es responsable el personal de mantenimiento y se aplica a todas las habitaciones que ya estén en condiciones para la venta.

- Diagrama de flujo:

No posee.

- DESARROLLO:

- El empleado de mantenimiento debe reportar la terminación del trabajo.
- Anotar en el cuaderno de reporte (Anexo 6) que la habitación se encuentra disponible.
- Avisar a conserjería para que se habilite nuevamente la habitación (limpien y efectúen el montaje de la habitación).

- RESPONSABILIDADES:

Personal de mantenimiento:

- Avisar a conserjería
- Registrar la disponibilidad de la habitación

Mucama/o:

- Limpiar la habitación


Conserje:

- Habilitar la habitación para la venta

- REGISTROS:

Registro	Quién debe completarlo	Dónde se archiva
Cuaderno de reporte Anexo 6	Cualquier empleado del hotel	***

SERVICIO DE BAR

	SERVICIO DE DESAYUNO	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Procedimiento general</u>	

- OBJETIVO:


Dejar en condiciones el desayunador y disponer de todos los insumos necesarios para servir el desayuno.

- RESPONSABILIDAD Y ALCANCE:

Es responsable el mozo y se aplica a los insumos relacionados con el servicio de desayuno, al espacio de bar y a todos los huéspedes del hotel.

- DIAGRAMA DE FLUJO:



	SERVICIO DE DESAYUNO	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Procedimiento general</u>	

- **DESARROLLO:**

Obtención de insumos:

- Verificar que se haya hecho el pedido a la panadería.
- Llevar los alimentos, jugos y lácteos a la mesa.

Preparación del desayunador:

- Verificar que el desayunador este en orden.
- Prender la máquina de café.

Servicio:

- Tomar el pedido
- Preparar el pedido.
- Llevarlo a la mesa.

Registración y control:

- Anotar número de habitación en la planilla del bar (Ver anexo 8).
- Verificar en la planilla que la cantidad de personas que están desayunando sean las que están alojadas.

Acondicionamiento:

- Levantar las mesas.
- Limpiar el piso.
- Dejar las mesas preparadas para el otro día.

- **RESPONSABILIDADES:**


Mozo:

- Verificar el pedido de panadería
- Preparar la mesa
- Verificar el estado del desayunador
- Tomar el pedido
- Preparar el pedido y servirlo
- Registrar y controlar las personas que desayunan
- Dejar el bar en condiciones

- **REGISTROS:**


Registro	Llenado	Archivo
Planilla de bar Anexo 8	Conserje Mozo	***

ANEXOS

	ANEXO 1	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Planilla de ocupación mensual</u>	

Planilla compuesta por 31 columnas para todos los días del mes y con la cantidad de renglones correspondientes a números y tipos de cuartos del hotel. En ella se anotan las reservaciones recibidas y las habitaciones ocupadas. Sirve fundamentalmente para conocer la ocupación del hotel y cuáles son las habitaciones disponibles. Por otro lado, evita hacer un número de reservaciones superior a la disponibilidad del hotel.

MES:										PLANILLA DE OCUPACION MENSUAL																											
Año:																																					
TIPO	OPTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31					
2 AMB. S/COCHINA	M 03																																				
	M 03																																				
	M 03																																				
	M 123																																				
1 AMB. C/ WTC	M 02																																				
	M 02																																				
	M 02																																				
	M 122																																				
3 AMBIENTES	M 11																																				
	M 21																																				
	M 31																																				
	M 41																																				
	M 51																																				
	M 21																																				
	M 31																																				
	M 41																																				
	M 51																																				
	M 01																																				
	TW 71																																				
	TW 01																																				
	M 01																																				
	M 101																																				
	M 111																																				
	M 121																																				
4 AMBIENTES	M 12																																				
	M 22																																				
	M 32																																				
	M 42																																				
	M 52																																				
	M 62																																				
	M 72																																				
	M 82																																				

	ANEXO 2	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Planilla de reservas</u>	

Hoja donde se anotan los siguientes datos al momento de hablar con la persona que está realizando la reservación:

- Nombre y apellido del pasajero
- Teléfono
- Fecha y horario de llegada
- Fecha de salida
- Cantidad de pasajeros
- Nombre de quien hace la reserva
- Tarifa acordada
- Fecha en que se hizo la reserva
- Habitación asignada
- Empleado que le tomo la reserva.

Es muy importante dejar constancia de todo lo acordado al registrar la reserva ya que cuando llegue el huésped al hotel, no necesariamente lo recibirá el mismo conserje que hizo la reserva. Con este documento se puede manejar cualquier eventualidad que se presente cuando llega el pasajero.

La planilla de reservaciones se archiva en la Agenda de reservaciones que es una carpeta donde se archiva toda la documentación que se llenó relacionada con una reserva.


Se arma una carpeta por año, se divide en secciones correspondientes a todos los meses que a su vez contienen un separador por cada día del año. Los documentos se archivan en la sección correspondiente al día en que llegará el huésped.

Esta carpeta permite mantener en orden todos los documentos relacionados con las reservas y también permite encontrarlos con facilidad cuando hacen falta.

PLANILLA DE RESERVAS



Nombres:.....		Cant. de personas:.....	
Fecha In:...../...../.....	Hora:.....	N. de Teléfono:.....	
Fecha Out:...../...../.....	Hora:.....	Fecha de Reserva:...../...../.....	
Nombre de quien reserva:.....		Habitación N.:.....	
Observaciones:.....		Firma del empleado:.....	

	ANEXO 3	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Planilla de control</u>	


Se crea una planilla para cada día del año, es una hoja donde se incluyen todos los números de las habitaciones del hotel y se divide en cuatro columnas, una para las habitaciones ocupadas, otra para las reservas, otra para los ingresos y la última para los egresos.

Mediante la información de esta planilla se puede conocer el número aproximado de las entradas y salidas del hotel en un día determinado, cuáles son las habitaciones que no pueden venderse ya sea porque están ocupadas o porque tienen una reserva, cuál es la cantidad de habitaciones que se dejan de vender por reservas que no llegan, el porcentaje de ocupación diaria, la cantidad de pasajeros hospedados en un día determinado, entre otros datos relevantes.


PLANILLA DE CONTROL

FECHA:									
TIPO	DPTO	OCUPADA		RESERVA		INGRESOS		EGRESOS	
2 AMB. S/COCHNA	M 93	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax
	M 103	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax
	M 113	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax
	M 123	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax
1 AMB. C/KITC	M 92	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax
	M 102	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax
	M 112	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax
	M 122	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax
3 AMBIENTES	M 21	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax
	M 31	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax
	M 41	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax
	M 51	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax
	M 21	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax
	M 31	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax
	M 41	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax
	M 51	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax
	M 61	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax
	TW 71	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax
	TW 81	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax
	M 91	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax


	M 101	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax
	M 111	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax
	M 121	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax
4 AMBIENTES	M 22	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax
	M 32	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax
	M 42	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax
	M 52	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax
	M 62	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax
	M 72	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax
	M 82	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax	Apellido:	Pax

	ANEXO 4	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	Ficha de registro	

Contiene todos los datos personales del huésped de un lado, y en el reverso se registran los datos relacionados con la estadía del mismo, es decir la habitación en que se hospeda, fecha de ingreso, de egreso, tarifa que se le cobra, etc. En la conserjería existe un espacio donde se archivan alfabéticamente éstas fichas. Así cuando llega el pasajero la ficha se busca con mayor rapidez.

APELLIDOS FAMILY NAME		
NOMBRES NAMES		
NACIONALIDAD NATIONALITY	FECHA DE NACIMIENTO DATE OF BIRTH	DIA DAY
OCUPACION OCCUPATION	ESTADO CIVIL MARITAL STATUS	MES MONTH
CALLE Y NUMERO STREET AND NUMBER	<input type="checkbox"/> SOLTERO SINGLE	ANO YEAR
CIUDAD CITY	<input type="checkbox"/> CASADO MARRIED	<input type="checkbox"/> VIUDO WIDOWED
PAIS COUNTRY	<input type="checkbox"/> DIVORCIADO DIVORCED	DNI / CI / LE / PASAPORTE PASSPORT NUMBER
EMPRESA Y/O COMPAÑIA COMPANY	Nº DE TELEFONO TELEPHONE NUMBER	
CALLE Y NUMERO STREET AND NUMBER	TELEFONO EMPRESA COMPANY TELEPHONE	
C.U.I.T Nº	VEHICULO MARCA CAR	
FAMILIARES / RELATIVES	FECHA DE NACIMIENTO DATE OF BIRTH	D.N.I. o PASAPORTE PASSPORT
ESPOSA/O WIFE - HUSBAND	/ / / /	
HIJO/A CHILDREN	/ / / /	
HIJO/A CHILDREN	/ / / /	
HIJO/A CHILDREN	/ / / /	
<p>La gerencia no se hace responsable por la pérdida de dinero, alhajas y objetos de valor. Para su conveniencia hay cajas de seguridad a su disposición en recepción.</p> <p>Management will not be responsible for loss money, jewels and valuables. For your convenience, there are safe deposit boxes at your disposal at the Front Desk.</p>		
FIRMA SIGNATURE	Nº 2247 	


Buenos Aires 468 - Tel: (0351) 4240368 - Fax: (0351) 4215243 - (5000) Córdoba - Argentina

	ANEXO 4	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	Ficha de registro	

Apellido						Loc.									
Entrada			Hab. N°	Cambiado Hab. N°	Factura N°	Personas		Precio s/Pensión	Salida				Observaciones		
Día	Mes	Año				M	N		Día	Mes	Año	Hora			



Buenos Aires 468 - Tel: (0351) 4240368 - Fax: (0351) 4215243 - (5000) Córdoba - Argentina

	ANEXO 5	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Parte diario de limpieza</u>	

Grilla que contiene los números de todas las habitaciones y espacios comunes y está dividida en columnas en las que se indica la siguiente información por habitación:


- Cantidad de pasajeros.
- Si debe repasarse.
- Si debe hacerse de nuevo.
- Si tiene reserva.
- Si debe armarse un adicional.

Conserje:


El conserje marca lo que corresponde y de esta manera el personal de limpieza conoce el estado de las habitaciones para trabajar correctamente.

Limpieza:

Al finalizar cada habitación se marca en el casillero correspondiente que ya está lista. También hay un espacio donde se pueden hacer observaciones.


	ANEXO 5	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Parte diario de limpieza</u>	

PARTE DIARIO													
FECHA:							TURNO:						
hab.	pax	rep.	nvo	rva	adic.	ok	hab	pax	rep.	nvo	rva	adic.	ok
21							82						
22							91						
31							92						
32							93						
41							101						
42							102						
51							103						
52							111						
61							112						
62							113						
71							121						
72							122						
81							123						
Oficinas		11		Escaleras			Bar		vidrios				
Oficinas		12		Conserj.			Cocina		dep				
Oficinas		HB		Frente			Patio		baños				
Firmas y aclaración													
Obs. De limpieza													

	ANEXO 7	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Ficha de mantenimiento</u>	

Ficha donde se detalla el número de habitación y se hace un listado de lo que hay que revisar. En la parte inferior se detalla la fecha del control y los arreglos que se llevaron a cabo.

FICHA DE CONTROL	
N. DE HABITACION:	
SE LE HARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO A:	
FECHA:	REPORTE DE LO REALIZADO:

	ANEXO 8	Revisión: 00 Fecha: 07/07/06
	<u>Planilla de bar</u>	

- Objetivo:

Planilla donde se anota la cantidad de personas que se encuentran alojadas en cada habitación.

Sirve para llevar un control de las personas que desayunan y en casos de que se invite a una persona que no este hospedada en el hotel a desayunar, se carga el extra a la habitación.

Planilla de bar		
DPTO	Personas	Desayunaron
M 21		
M 21		
M 22		
M 31		
M 31		
M 32		
M 41		
M 41		
M 42		
M 51		
M 51		
M 52		
M 61		
M 62		
M 72		
M 82		
M 91		
M 92		
M 93		
TW 71		
TW 81		
M 101		
M 102		
M 103		
M 111		
M 112		
M 113		
M 121		
M 122		
M 123		

SU OPINION NOS IMPORTA

APART HOTEL NUEVA CÓRDOBA



¿Cuán satisfactoria fue su estadía en el hotel?

- ☐ Muy satisfactoria
- ☐ Satisfactoria
- ☐ Poco satisfactoria
- ☐ Insatisfactoria

El servicio que recibí:

- ☐ Superó mis expectativas
- ☐ Cumplió con mis expectativas
- ☐ No superó mis expectativas

¿Sugiere algún cambio en los servicios que tuvo durante su estadía? ¿Cuáles?

- ☐ Sí
- ☐ No

¿Tiene alguna sugerencia sobre el personal que lo atendió? ¿Cuál?

- ☐ Sí
- ☐ No

Con respecto a su estadía en el Apart Hotel Nueva Córdoba, califique los siguientes aspectos:

	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Ns/Nc
El servicio del personal es:						
Su habitación en general es:						
El mantenimiento y el orden del hotel es:						

¿Se volvería a hospedar en el Apart Hotel Nueva Córdoba si volviera a la ciudad?

- ☐ Sí
- ☐ No

En comparación con otros hoteles del mismo precio que se haya hospedado, ud. diría que:

el Apart Hotel Nueva Córdoba en general es

las condiciones físicas son.....

el servicio en general es.....

¿Experimentó algún problema con el hotel durante su estadía? En caso positivo, describa cuales fueron esos problemas.

- ☐ Sí
- ☐ No

¿Cómo resolvió el problema el hotel de acuerdo con lo que ud. esperaba?

- ☐ Excelente
- ☐ Muy bien
- ☐ Bien
- ☐ Regular
- ☐ Mal

¿Cual fue la finalidad de su viaje?

.....

Comentarios adicionales.....

.....