ENMIENDAS AL REGLAMENTO NUM. 5080 RADICADO EN EL DEPARTAMENTO DE ESTADO EL 1 DE JUNIO DE 1994, SEGUN ENMENDADO POR EL REGLAMENTO NUM. 5533 RADICADO EN EL DEPARTAMENTO DE ESTADO EL 14 DE ENERO DE 1997, Y MEJOR CONOCIDO COMO EL REGLAMENTO DE REQUISITOS MINIMOS DE HOSPEDERIAS Y PARADORES DE PUERTO RICO

Núm. 6605
Fecha: 20 agosto 1999
Aprobado: Secretaria de Estado
Por: Secretario Auxiliar de Servicios

Sección 1. Título

Este Reglamento se conocerá como la Segunda Enmienda al Reglamento de Requisitos Mínimos de Hospederías y Paradores de Puerto Rico.

Sección 2. Autoridad Legal

Este Reglamento se adopta en virtud de la Facultad conferida a la Compañía de Turismo de Puerto Rico por la Ley que la crea, Ley Núm. 10 de 18 de junio de 1970, según enmendada; del Artículo 4, Inciso J del Plan de Reorganización Número 4 de 22 de junio de 1994 que crea el Departamento de Desarrollo Económico y Comercio y de acuerdo con la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada.

Sección 3. Propósito

La Compañía de Turismo de Puerto Rico tiene y puede ejercer los derechos y poderes necesarios y convenientes para promover y desarrollar el turismo, siendo responsable de estimular programas de promoción y atracción turística, dentro de los cuales se distingue el de Paradores Puertorriqueños. La Compañía de Turismo de Puerto Rico, además, es el organismo responsable de expedir certificados acreditativos a aquellas instalaciones turísticas sobre aspectos relacionados con la calidad de servicios, las instalaciones físicas, la higiene y la protección del público

El propósito de estas enmiendas es permitir el mejor desempeño de los poderes otorgados a la Compañía de Turismo ante su responsabilidad de cumplir el compromiso gubernamental de simplificar y agilizar la reglamentación administrada por cada agencia.

Sección. 4. Se enmiendan los apartados (C) e (I) y se adicionan los nuevos apartados (K), (L) y (M) al Artículo 4 del Capítulo I del Reglamento Núm. 5080 radicado en el Departamento de Estado el 1 de junio de 1994, según enmendado, para que lea como sigue:

"Artículo 4 - Definiciones.

A. . . .

C. Zona Metropolitana :

Comprenderá, para propósitos de éste Reglamento, los siguientes pueblos: San Juan, Guaynabo, Bayamón, Cataño, Trujillo Alto , Caguas y Carolina.

D. . . .

G. Hotel:

Significará cualquier edificio, parte de él, o grupo de edificios aprobados por la Compañía para dedicarse apropiadamente y de buena fe a proporcionar alojamiento, mediante paga, principalmente a huéspedes en tránsito; deberá consistir de no menos de quince (15) habitaciones para alojamiento de huéspedes. Sus instalaciones serán operadas bajo condiciones y normas de sanidad y eficiencia aceptadas por la Compañía.

H. . . .

I. Parador:

Será la hospedería acogida al Programa de Paradores de Puerto Rico, formando parte de una red de unidades de alojamiento ubicadas fuera de la Zona Metropolitana, bajo la supervisión de la Compañía. Disponiéndose que, independientemente de su ubicación o clasificación, tomará las provisiones necesarias para conservar y proteger las bellezas y recursos naturales para no contaminar el medio ambiente.

1) Parador Pueblo:

Será aquel Parador ubicado en centros urbanos y áreas limítrofes, cerca de áreas comerciales, históricas y de recreo.

2) Parador Montaña:

Será aquel Parador ubicado en las áreas montañosas.

3) Parador Playa:

Aquel Parador que se encuentre frente a una playa para bañistas.

4) Parador Costa:

Aquel Parador que se encuentre cercano al mar u océano y desde el cual se ve el agua.

J. . . .

K. Condohotel

Se entenderá un edificio o grupo de edificios construido expresamente para ser regido o que se convierta al régimen de propiedad horizonal a tenor con las disposiciones de ley aplicable, que cumple con los requisitos de un hotel, que consista de apartamientos o habitaciones que sus dueños se comprometan a arrendar a otra persona bajo aquellos términos y condiciones que acuerden, para ser dedicados bajo una sola administración del edificio o grupo de edificios al alojamiento de personas transeúntes a base de una renta o tarifa diaria o por un período mayor definido. El edificio o grupo de edificios podrá contener áreas comerciales, de oficinas y de otro aprovechamiento consistente con el uso principal de hotel. No menos del cincuenta por ciento (50%) de los apartamientos o habitaciones deberán dedicarse al alojamiento de personas transeúntes según antes mencionado.

L. Resort:

Significará uno o varios edificios con un total de trescientas (300) habitaciones o más, varios restaurantes, con espacios comerciales, con capacidad para convenciones, que ofrezcan variedad de actividades deportivas (acuaticas, ecuestres, bajo techo, al aire libre, etc,), que ofrezcan activades para niños, además de una o varias piscinas. El Resort debe tener variedad de amenidades y

servicios que satisfagan las necesidades del huésped en un mismo complejo.

M. Programas Promocionales:

Los programas promocionales de la Compañía de Turismo incluyen las hospederías conocidas como casa de huéspedes, parador, villa turística, hotel y cualquier otra hospedería aprobada por la Compañía de Turismo."

N. Operador o administardor:

Persona que mediante paga al dueño de una hospedería, tiene la posesión legal de la misma.

Sección 5. Se enmiendan los apartados (B) y (C) y se enmienda el apartado (D) del Artículo 5 del Capítulo I del Reglamento Núm. 5080 radicado en el Departamento de Estado el 1 de junio de 1994, según enmendado, para que lea como sigue:

"Artículo 5 - Solicitud de Endoso o Ingreso a Programas Promocionales de la Compañía de Turismo

A. . . .

B. Toda solictud deberá ser presentada con toda la documentación requerida para ser evaluada. No se evaluarán solicitudes incompletas. La Compañía evaluará la solicitud, inspeccionará el establecimiento, evaluará el servicio y cotejará el cumplimiento con los requisitos exigidos por este Reglamento, en un plazo no mayor de treinta (30) días.

C. La Compañía notificará, por escrito su decisión en torno a la solicitud de endoso o ingreso al programa promocional de la Compañía.

D. Notificada una denegación a la solicitud de endoso para el programa promocional, o aceptándola condicionalmente, el propietario o administrador podrá solicitar los remedios concedidos en el Reglamento de Procedimiento Administrativo Uniforme de la Compañía de Turismo."

Sección 6. Se enmiendan los apartados (A), (C), (D), (G) (I) y se derogan los apartados (J) y (L) del Artículo 6 del Capítulo I del Reglamento Núm. 5058 radicado en el Departamento de Estado el 1 de junio de 1994, según enmendado, para que lea como sigue:

"Artículo 6 - Requisitos Operacionales

A.. La hospedería mantendrá vigentes todas las certificaciones gubernamentales y presentará evidencia según requerido por la Compañía.

B. . . .

C. Las hospederías serán inspeccionadas por personal autorizado por la Compañía de Turismo de Puerto Rico quienes redactarán un informe, copia del cual les será enviado.

D. En cada hospedería se conservará por el término prescrito por ley un registro debidamente foliado, en el cual se inscribirá el nombre y dirección de todos los huéspedes, e indicará su fecha de llegada y salida. Además, habrá de enviar mensualmente a la Oficina de Estadísticas de la Compañía aquella información que se le requiera, como por ejemplo: relación total de huéspedes que se registren durante el mes, el número de habitaciones alquiladas por día y por mes y la procedencia del origen geográfico de dichos huéspedes, así como la tarifa promedio mensual, además del número de empleados a razón mensual.

E. . . .

F. . . .

G. Anterior al comienzo de cada temporada, la hospedería someterá al Director de Promoción y Mercadeo o su representante autorizado las tarifas a ser cobradas en cada habitación y cualquier cargo adicional a éstas.

H. . . .

I. Deberá mantener la hospedería una póliza de responsabilidad pública con una cubierta no menor de $500,000.00, salvo que otra cantidad se disponga por la Compañía.

J. . . ."

Sección 7. Se adiciona un nuevo apartado (A), se redesigna como (B) el apartado (A), se derogan el apartado (B) y (C) y se redesigna como (C) el apartado (D) del Artículo 7 del Capítulo I del Reglamento Núm. 5058 radicado en el Departamento de Estado el 1 de junio de 1994, según enmendado, para que lea como sigue:

" Artículo 7 - Requisitos Físicos

A. Toda hospedería contará, entre otras, con las siguientes facilidades, las cuales cumplirán con la reglamentación establecida por las agencias o instrumentalidades concernidas:

1. espacios públicos
2. recepción
3. servicios sanitarios para empleados y huéspedes
4. piscina (cuando aplique)
5. rotulación
6. desperdicios sólidos
7. alcantarillados o sistemas sépticos
8. cocina (cuando aplique)
9. habitaciones
10. estacionamiento
11. zona de carga y descarga
12. almacén
13. oficinas administrativas
14. restaurante o comedor (cuando aplique).

B. La planta física, las instalaciones, el mobiliario y demás equipo y enseres estarán sujetos a la inspección y aprobación de la Compañía.

C. . . . "

Sección 8. Se enmienda el enumerando (6) del apartado (A) del Artículo 8 del Capítulo I del Reglamento Núm. 5058 radicado en el Departamento de Estado el 1 de junio de 1994, según enmendado, para que lea como sigue:

"Artículo 8 - Servicios

A. Las hospederías ofrecerán los siguientes servicios:

1) . . .

6) Proveer instalaciones para el lavado y planchado bien sea en el mismo establecimiento u ofrecer el servicio mediante una empresa especializada (laundry) o le ofrecerán información sobre los lugares donde obtener dichos servicios. El costo de estos servicios será por cuenta del huésped.

7) . . ."

Sección 9. Se enmienda el Artículo 13 del Capítulo I del Reglamento Núm. 5058 radicado en el Departamento de Estado el 1 de junio de 1994, según enmendado, para que lea como sigue:

"Artículo 13 - Violación al Reglamento

En caso de incumplimiento con las disposiciones de este Reglamento, la Compañía podrá suspender de manera temporera los beneficios promocionales de la hospedería y cuando sea necesario retirar su endoso, previa vista informal con el Director Auxiliar del Area de Planificación y Desarrollo. La hospedería que no esté conforme con la acción tomada podrá radicar, dentro de los diez (10) días siguientes de haber sido notificada via facsímil o correo ordinario de la determinación del Director Ejecutivo, una querella en conformidad con el Reglamento de Procedimiento Administrativo Uniforme de la Compañía de Turismo."

Sección 10. Se deroga el Artículo 14 del Capítulo I del Reglamento Núm. 5058 radicado en el Departamento de Estado el 1 de junio de 1994, según enmendado.

Sección 11. Se enmienda el enumerando 17 del apartado (A) del Artículo 2 del Capítulo II del Reglamento Núm. 5080 radicado en el Departamento de Estado el 1 de junio de 1994, según enmendado, para que lea como sigue:

"Artículo 2 - Areas Privadas

A) Habitaciones

1) . . .

17) Las tarifas diarias y el arbitrio a pagar y cualquier cargo adicional ; desalojo en caso de emergencia; hora de registro (check-in) y hora de salida (check-out); disponibilidad de cajas de seguridad y cualquier otra reglamentación de importancia especial para el huésped, deberá estar colocada en un lugar visible dentro de la habitación.

B) . . . "

Sección 12. Se enmienda el apartado (A) del Artículo 5 del Capítulo II del Reglamento Núm. 5058 radicado en el Departamento de estado el 1 de junio de 1994, según enmendado, para que lea como sigue:

"A) Restaurante / Salón de Actividades

En las áreas donde operen restaurantes o facilidades similares, no se requerirá que la hospedería cuente con comedor o restaurante, a menos que para llegar a las mismas haya que recorrer una distancia mayor de una milla desde la hospedería, excepto en el caso de villas turísticas. En el caso de requerirse un restaurante, la hospedería, por sí o a través de un concesionario, brindará a los huéspedes por lo menos desayuno y cena.

En aquellos casos que la hospedería cuente con comedor,restaurante o salón de actividades:

1) El mobiliario y la decoración estarán acordes entre sí y deberán considerarse de buen gusto.

2) . . ."

Sección 13. Se enmienda el Artículo 1 del Capítulo III del Reglamento Núm. 5058 radicado en el Departamento de estado el 1 de junio de 1994, según enmendado, para que lea como sigue:

"Artículo 1 - Propósito

El propósito fundamental del Programa de Paradores de Puerto Rico es desarrollar una red de unidades de alojamiento, fuera de la Zona Metropolitana, que operará en coordinación con y bajo la supervisión de la Compañía de Turismo.

Promoverá nuevos destinos representativos de nuestra historia, cultura e idiosincracia por medio de su localización y ambiente, y de la hospitalidad puertorriqueña.

El denominador común que ha de identificar los Paradores de Puerto Rico, es la excelencia en el servicio y la calidad de las instalaciones. "

Sección 14. Se enmienda el párrafo introductorio, se adiciona un nuevo apartado (B), se redesignan los apartados (B), (C), (D) y (E) como (C), (D), (E) y (F) respectivamente, se deroga el apartado (F), se enmiendan los apartados (G) y (H), se deroga el apartado (I) , se redesigna el apartado (J) como el apartado (I), se adicionan nuevos apartados (J) y (K), se redesigna el apartado (K) como apartado (L) y se adiciona un nuevo apartado (M) al Artículo 2 del Capítulo III del Reglamento Núm. 5058 radicado en el Departamento de Estado el 1 de junio de 1994, según enmendado, para que lea como sigue:

"Artículo 2 - Requisitos de Admisión del Programa de Paradores de Puerto Rico

Las hospederías que deseen participar en el programa de Paradores de Puerto Rico deberán cumplir con los siguientes requisitos:

A. Excelencia de Servicios / Calidad de Instalaciones.

El servicio cordial, esmerado, personalizado, eficiente y profesional, así como la calidad de las instalaciones y óptimas condiciones de mantenimiento serán requisitos indispensables para acogerse a los beneficios del Programa de Paradores y para mantenerse activamente participando una vez admitido.

B. Estándares de Servicio

La hospedería deberá cumplir con el estándar mínimo de calidad de servicio que se hace formar parte de este Reglamento como Anejo A, según sea establecido por el Director Ejecutivo de la Compañía.

C. Localización

. . .

D. Arquitectura y Diseño

. . .

E. Actividades de Entretenimiento

. . .

F. Ambiente Familiar

. . .

G. Instalaciones

Las instalaciones de alojamiento estarán a tono con los estándares establecidos por la Compañía.

H. Habitaciones

Ninguna de las hospederías podrá contar con no menos de siete (7) habitaciones y no más de setenta y cinco (75) habitaciones. Todas las habitaciones de dormitorio de la hospedería guardarán proporción en su tamaño, con el número de ocupantes según las medidas mínimas a ser establecidas por la Compañía y proveerán como mínimo, los siguientes equipos, enseres e instalaciones:

1) Una cama individual o de mayor capacidad con frisa (1), sábanas (2) y colcha (1) y mattress de la calidad que sea requerida por la Compañía.

2) Una (1) o dos (2) mesas de noche, separadas o incorporadas al espaldar de la cama.

3) Un (1) sillón, butaca o silla y una (1) mesa o escritorio.

4) Un (1) gavetero, empotrado o no, o un (1) tablillero.

5) Un (1) armario ("closet") con medidas mínimas de cuatro pies (4') de largo por dos pies (2') de ancho, con suficientes perchas de un mismo tipo.

6) Un (1) portamaleta.

7) Una (1) o dos (2) alfombras de área, salvo que el piso de la habitación esté totalmente alfombrado.

8) Iluminación general adecuada.

9) Lámparas de mesa o de lectura que pueda el huésped operar desde la cama.

10) Por lo menos una ventana, o puerta de cristal (por ejemplo"sliding door") que permita que entre la luz del exterior y la visibilidad desde la habitación, sin disminuir la seguridad, y que esté dotada de persianas o cortinas que impidan la entrada de luz cuando el huésped lo desee (por ejemplo "black-out-lining").

11) Ventilación natural o artificial en proporción al tamaño del cuarto.

12) Hielera con dos (2) vasos con fundita cuando sean plásticos o "stand cap" cuando sean de cristal.

13) Instalaciones sanitarias privadas, con medidas mínimas de siete pies (7') de largo por cinco pies (5') de ancho

14) Las instalaciones sanitarias estarán ventiladas adecuadamente y dotadas, como mínimo, con el equipo y servicio de ducha, lavabo, inodoro, jabones, vasos sanitarios con fundita plástica que los cubra, dos (2) toallas y "bath matt" tipo toalla, para cuando se sale de la bañera, del tamaño y calidad requeridas por la Compañía y en el caso de habitaciones "deluxe" tendrán jabón de pelo y acondicionador.

I. Propietarios y Operadores

La persona propietaria de la hospedería y/u operador o administrador o ambos deberán vivir en la propiedad, la cual servirá como residencia principal.

J. Recepción

El dueño, el operador, o el personal asignado por la gerencia del Parador atenderá las operaciones de la hospedería desde la recepción ("front desk") durante las veinticuatro (24) horas del día.

K. Seguridad

Aquellas hospederías con habitaciones a las que se tenga acceso desde la calle, proveerá medidas adicionales de seguridad en horas de la noche (7:00 PM a 7:00 AM).

L. Pólizas

Toda hospedería para ser admitida al Programa deberá tener vigente un seguro de responsabilidad pública con límite combinado no menor de quinientos mil dólares ($500,000.) , expedido por una compañía endosada por el Comisionado de Seguros de Puerto Rico. Esta póliza debe incluir a la Compañía como asegurada y a la vez contener un endoso de relevo de responsabilidad a favor de ésta. Dicha póliza contendrá una cláusula disponiendo que, en caso de cancelación, la compañía aseguradora notificará de esta eventualidad a esta Compañía por correo certificado con acuse de recibo con diez (10) días de anticipación a la fecha de la proyectada cancelación. La hospedería se compromete, además, a mantener vigente todas las pólizas que sean requeridas por la ley, tales como las del Fondo del Seguro del Estado y otras análogas.

M. Requisitos Legales

Antes de ser considerados y luego de admitidos al Programa de Paradores, toda hospedería deberá cumplir con las leyes y los reglamentos que le sean de aplicación individual como hotel, casa de huésped o villa turística y colectiva como Parador a la fecha de la radicación de su solicitud. A manera de ilustración, podrán ser de aplicación las siguientes leyes con sus respectivos reglamentos: la Ley Núm. 85 del 23 de junio de 1956, según enmendada, conocida como la Ley de Hosteleros; la Ley Núm. 52 del 12 de junio de 1983, conocida como la Ley de Incentivos Turísticos de Puerto Rico de 1983, según enmendada; la Ley Núm. 78 de 10 de septiembre de 1993, según enmendada, conocida como la Ley de Desarrollo Turístico; la Ley Núm. 8 del 8 de junio de 1972, conocida como Ley de Zonas Antiguas o Históricas y Zonas de Interés Turístico, según enmendada; la Ley Núm. 75 del 24 de junio de 1975, según enmendada, mejor conocida como la Ley Orgánica de la Junta de Planificación y Presupuesto de Puerto Rico; la Ley Núm. 10 del 18 de junio de 1970, según enmendada, conocida como La Ley de la Compañía de Turismo.

Sección 15. Se enmienda el apartado (C) del Artículo 3 del Capítulo III del Reglamento Núm. 5058 radicado en el Departamento de estado el 1 de junio de 1994, según enmendado, para que lea como sigue:

"Artículo 3 - Trámite para Solicitar Admisión

A. . . .

B. . . .

C. En el caso que la solicitud no esté completa o que no se haya adjuntado uno o más de los documentos complementarios necesarios, no se entenderá presentada.

Se considerará radicada sólo cuando la solicitud se presente debidamente cumplimentada y acompañada con todos los documentos complementarios y, sólo entonces, comenzará el término para su consideración.

D. . . . "

Sección 16. Se enmiendan los apartados (A) y (B), se deroga el apartado (C) y se enmienda y redesigna como (C) el apartado (D) del Artículo 4 del Capítulo III del Reglamento Núm. 5058 radicado en el Departamento de estado el 1 de junio de 1994, según enmendado, para que lea como sigue:

"Artículo 4 - Evaluación de Solicitud

A. La solicitud de ingreso será evaluada por un Comité nombrado por el Director Ejecutivo o su representante autorizado, el cual estará integrado por:

1) Un representante de los dueños o administradores de los Paradores o el representante alterno, ambos seleccionados por un período de un año.

a) . . .

2) El Subdirector Ejecutivo de Planificación y Desarrollo de la Compañía o su representante autorizado.

3) El Director de la División de Turismo Interno o aquel funcionario de la Compañía designado por el Director o su representante autorizado. El Director igualmente nombrará el presidente del Comité.

Este Comité Evaluador será honorífico y realizará el estudio correspondiente con el propósito de hacer sus recomendaciones sobre la solicitud de la hospedería aspirante al Programa de Paradores de Puerto Rico. Una vez constituído, presentará ante el Director o su representante autorizado unas guías que contengan aquellos factores y elementos considerados por el

Comité al evaluar toda hospedería solicitante. Los Paradores del municipio donde ubique o vaya a ubicarse la hospedería solicitante podrán someter recomendaciones u opiniones por escrito ante la Compañía en relación a la solicitud. Las recomendaciones serán consideradas en la determinación final del Director.

B. Como parte de los requisitos de admisión, la Compañía realizará las inspecciones necesarias de la planta física, equipo y evaluación de calidad de servicios que ofrezca la hospedería, para verificar que ésta reúna los requisitos necesarios para pertenecer al Programa.

C. Una vez se ha radicado debidamente una solicitud de ingreso al Programa y luego de obtener los resultados de las evaluaciones requeridas, la Compañía procederá a determinar sobre la admisión al Programa de Paradores dentro del término de treinta (30) días calendarios."

Sección 17. Se derogan los apartados (A) y (B); se redesigna como (A) y se enmienda el apartado (C); se redesignan como (B) y (C) los apartados (D) y (E); se redesigna como (D) y se enmienda el apartado (F); se redesigna como (E) y se enmienda el apartado (G); se redesigna como (F) y se enmienda el apartado (H); se redesigna como (G) y se enmienda el apartado (I); se redesigna como (H) y se enmienda el apartado (J); se derogan los apartados (K) y (L); se redesignan como (I) el apartado (M); se redesigna como (J) y se enmienda el apartado (N); se redesigna como (K) y se enmienda el apartado (O); se adicionan los apartados (L) y (M); se redesigna como (N) y se enmienda el apartado (P) y se redesigna como (O) y se enmienda el apartado (Q) del Artículo 5 del Capítulo III del Reglamento Núm. 5058 radicado en el Departamento de estado el 1 de junio de 1994, según enmendado, para que lea como sigue:

"Artículo 5 - Requisitos una vez Admitidos al Programa

A. Será requisito identificar la hospedería correspondiente en cartel o rótulo oficial, con el subnombre de "Parador de Puerto Rico" y el emblema del Programa de Paradores. El nombre y emblema del Programa de Paradores de Puerto Rico sólo podrán ser utilizados por aquellos establecimientos certificados por la Compañía como admitidos al Programa. El diseño del rótulo a utilizarse individualmente estará sujeto a la aprobación de la Compañía y cumplirá con todos los reglamentos pertinentes. La Compañía le proveerá a la hospedería el primer rótulo distintivo del Programa. De ser necesario su reemplazo será responsabibilidad del propietario reponerlo a su costo.

B. . . .

C. . . .

D. Cada Parador someterá las estadísticas que la Compañía requiera que incluye el número de húespedes, (con su origen o procedencia y promedio de estadía), tasa de ocupación y toda otra información que le requiera la Compañía.

E. Las tarifas establecidas y anunciadas, ofertas especiales y publicación de paquetes promocionales para las unidades de alojamiento en cada Parador se fijarán previa consulta con la Compañía y no podrán ser alteradas por aquél, sin antes obtener la autorización de la Compañía. Cambios de tarifas deberán recibirse en la Oficina de Paradores en o antes del primer día de septiembre de cada año. Su vigencia corresponderá al próximo año natural y durante su transcurso no se aceptará ningún aumento en la tarifa.

F. . . .

G. El dueño u operador habrá de asistir a no menos del ochenta porciento (80%) de las reuniones y actividades citadas por la

Oficina de Paradores de Puerto Rico. En caso de ausencia meritoria, será obligación del operario enviar un representante alterno o persona autorizada que lo represente.

H. En caso que el Parador después de admitido al Programa sea operado por otra persona que no sea el dueño, deberá ser aprobado por la Compañía previo su nombramiento el nuevo gerente u operador al cual le serán aplicables todos los requisitos del dueño.

I. . . .

J. Los Paradores que tengan comedor o restaurante y que cuenten con instalaciones de barra debidamente autorizadas, no se les requerirá mantener separación visual o física entre comedor y barra. El Parador que así lo interese podrá solicitar el ingreso de su restaurante al Programa de Mesones Gastronómicos de la Compañía de Turismo. La admisión de una hospedería con restaurante al Programa de Paradores no significará el ingreso automático del restaurante al Programa de Mesones Gastronómicos.

K. . . .

L. Los Paradores ofrecerán al huésped el servicio de lavado y planchado de ropa en el mismo establecimiento o mediante una empresa especializada (laundry), o le ofrecerán información sobre los lugares donde obtener dicho servicio.

M. Independientemente de su ubicación o clasificación, todo Parador tomará las provisiones necesarias para conservar y proteger las bellezas y recursos naturales para no contaminar el medio ambiente. Aquellas hospederías que tengan acceso directo con la playa deberán cooperar en el mantenimiento y limpieza de éstas.

N. La hospedería contará con una lista de médicos y de hospitales que puedan ser localizados en caso de emergencia.

O. El Parador está obligado a mantener los estándares de calidad de servicio implantados por la Compañía y cualesquiera otros aplicables y que redunde en beneficio para el Programa."

Sección 18. Se derogan los enumerandos (4) y (5), se reenumera como (4) y se enmienda el enumerando (6), se reenumeran como (5) y (6) los enumerandos (7) y (8), se deroga el enumerando (9), se reenumera como (7) y se enmienda el enumerando (10) y se reenumera como (8) y se enmienda el enumerando (11) respectivamente, del apartado (A) del Artículo 6 del Capítulo III del Reglamento Núm. 5058 radicado en el Departamento de estado el 1 de junio de 1994, según enmendado, para que lea como sigue:

"Artículo 6 - Beneficios del Programa

A. Todas las hospederías admitidas al Programa de Paradores de Puerto Rico, obtendrán entre otros, los siguientes beneficios, según apliquen:

1) . . .

3) Orientación en relación a la compra de suministros y servicios.

4) . . .

5) . . .

6) Servir como facilitador en relación con los servicios que ofrezcan otras agencias gubernamentales y corporaciones o personas particulares para beneficio de los Paradores.

7) Manual de Estándares de Desempeño. "

Sección 19. Se deroga el apartado (A), se redesigna como (A) y se enmienda el apartado (B), se redesigna como (B) el apartado (C), se redesigna como (C) y se enmienda el apartado (D), se redesigna como (D) y se enmienda el apartado ((E), se redesignan como (E) y se enmienda el apartado (F), se redesignan como (F) y (G) los apartados (G) y (H) y se adiciona un nuevo apartado (H) al Artículo 7 del Capítulo III del Reglamento Núm. 5058 radicado en el Departamento de estado el 1 de junio de 1994, según enmendado, para que lea como sigue:

"Artículo 7 Responsabilidades de la Compañía

A. Inspección / Evaluación Periódica

La planta física , equipo y servicios ofrecidos en cada Parador, estarán sujetos a inspecciones y evaluaciones periódicas por personal autorizado por la Compañía, quienes velarán porque todo en el Parador y sus alrededores se mantengan en los niveles de excelencia según los estándares establecidos por la Compañía. Se cumplirá con las normas fijadas por otras agencias que puedan tener jurisdicción sobre cualquier aspecto de las operaciones.

1) La Compañía, además, podrá realizar inspecciones para asegurarse del cumplimiento de las leyes y reglamentos que administra y de las resoluciones, órdenes y autorizaciones que expida, sin previa orden de registro o allanamiento

B. Querellas

. . .

C. Solicitud de Información

1) La Compañía podrá requerir información a las personas sujetas a su jurisdicción, a los participantes del programa al amparo de las leyes o reglamentos que administra y dentro de las zonas de interés contemplados en los mismos.

D. Promoción

. . .

E. Manual de Estándares de Desempeño

La Compañía distribuirá a los Paradores un Manual de Estándares sobre el funcionamiento óptimo de las distintas fases de la operación de un Parador, el cual deberá ser observado por los Paradores.

F. Aportación de cada Parador

. . .

G. Certificados

. . .

I. Terminación de la Titularidad o Posesión Legal

Aquella persona a quien la Compañía le haya extendido a su hospedería la admisión al Programa de Paradores quedará excluída del programa si dejare de ser el titular o poseedor por cualquiera de los medios válidos en derecho. Tendrá que presentarse una nueva solicitud para inclusión al Programa de Paradores por el nuevo titular o poseedor. "

Sección 20. Se enmienda el Artículo 8 del Capítulo III del Reglamento Núm. 5058 radicado en el Departamento de estado el 1 de junio de 1994, según enmendado, para que lea como sigue:

"Artículo 8 - Exclusión del Programa

El incumplimiento con cualesquiera de las disposiciones aplicables de este Reglamento será motivo suficiente para que el Director Ejecutivo pueda suspender o excluir la hospedería del Programa de Paradores previa vista informal con el (la) Director (a) de Turismo Interno. La hospedería que no esté conforme con la acción tomada podrá radicar, dentro de los diez (10) días de haber sido notificado via facsímil de la determinación del Director, una querella en

conformidad con el Reglamento de Procedimiento Administrativo de la Compañía de Turismo."

Sección 21. Aplicabilidad.

En el caso de las hospederías que al presente se encuentran admitidas al Programa de Paradores de Puerto Rico, le serán aplicables todas las disposiciones de este Reglamento, excepto el enumerando (5) y el enumerando (13) del apartado (H) y el apartado (I), todos del Artículo 2 del Capítulo III del Reglamento Núm. 5058, supra. No obstante lo antes dispuesto, en el caso de que una hospedería al presente admitida al Programa de Paradores de Puerto Rico emprenda una remodelación o ampliación de sus habitaciones, tendrá que cumplir con el enumerando (5) y (13) del apartado (H) del Artículo 2 del Capítulo III del Reglamento Núm. 5058, supra.

Sección 22. Vigencia

Este Reglamento entrará en vigor tan pronto se cumpla con el procedimeinto establecido en el Artículo 8 de la Ley Núm. 190 de 18 de junio de 1970, según enmendada y con los procedimientos de la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada.

APROBADO POR EL SECRETARIO DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ECONOMICO Y COMERCIO Y POR LA JUNTA DE DIRECTORES Y EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA COMPAÑIA DE TURISMO DE PUERTO RICO EN SAN JUAN, PUERTO RICO, EL 28 DE JULIO DE 1999.

Carlos J. Vivoni
Secretario
Departamento de
Desarrollo Económico
y Comercio
Presidente
Junta de Directores
Compañía de Turismo

Jorge L. Dávila
Director Ejecutivo
Compañía de Turismo
de Puerto Rico

APROBADO POR EL HONORABLE GOBERNADOR DE PUERTO RICO EN LA FORTALEZA, SAN JUAN, PUERTO RICO, EL 14 DE Agosto DE 1999.

PEDRO ROSSELLO
Gobernador de Puerto Rico

6005



"Housekeeping"

Indice

TAREA	PAGINA
01: Tareas	6
02: Canastas de artículos de cortesía	7
02: Canastas de artículos de cortesía (cont.)	8
03: Canastas de materiales de limpieza	9
04: Carros	10
04: Carros (cont.)	11
05: Orden sucesivo para limpiar habitaciones	12
05: Orden sucesivo para limpiar las habitaciones (cont.)	13
06: Orden de prioridad para limpiar las habitaciones	14
07: Tarjeta de "No Perturbar"	15
08: Llamar a la puerta	16
09: Huésped en la habitación	17
10: Uso de canastas de materiales de limpieza	18
11: Uso del carro	19
12: Inspección de habitaciones	20
13: Carros y bandejas del Servicio de Habitaciones	21
14: Limpieza de basura y ceniceros	22

Specially created for the Puerto Rico Tourism Company and the Puerto Rico Hotel & Tourism Association ©



"Housekeeping"

Indice

TAREA	PAGINA
15: Baños	23
16: Limpiar la puerta del baño	24
17: Ropa de cama y toallas sucias	25
18: Ropa de cama limpia	26
19: Limpiar los espejos	27
20: Limpiar los lavamanos	28
21: Limpiar el inodoro	29
22: Limpiar la ducha	30
23: Limpiar la bañera	31
24: Limpiar la cortina de baño	32
25: Reemplazar los productos de papel	33
26: Toallas limpias	34
27: Reemplazar los artículos de cortesía	35
27: Reemplazar los artículos de cortesía (cont.)	36
27: Reemplazar los artículos de cortesía (cont.)	37
28: Limpiar los pisos	38
29: Tender las camas	39



"Housekeeping"

Indice

TAREA **PAGINA**

29: Tender las camas (cont.) 40
29: Tender las camas (cont.) 41
30: Limpiar el "closet" 42
30: Limpiar el "closet" (cont.) 43
31: Limpiar las puertas del "closet" 44
32: Limpiar los muebles 45
32: Limpiar los muebles (cont.) 46
33: Sofá, sillas y cojines 47
34: Limpiar los adornos 48
35: Limpiar los cuadros 49
36: Limpiar debajo de la cama 50
37: Limpiar el televisor 51
37: Limpiar el televisor (cont.) 52
38: Limpiar el despertador 53
39: Limpiar las lámparas y los interruptores de luz 54
40: Limpiar las ventanas 55
41: Limpiar el teléfono 56



"Housekeeping"

Indice

TAREA **PAGINA**

41: Limpiar el teléfono (cont.) 57
42: Limpiar la hielera y la bandeja 58
43: Limpiar el "minibar" 59
44: Alinear las cortinas/Limpiar las persianas 60
44: Alinear las cortinas/Limpiar las persianas (cont.) 61
45: Revistas y otros artículos de cortesía 62
45: Revistas y otros artículos de cortesía (cont.) 63
46: Limpiar el balcón/terraza/plantas 64
46: Limpiar el balcón/terraza/plantas (cont.) 65
47: Limpiar la puerta principal 66
48: Tarjeta de "No Perturbar" 67
49: Limpiar el termostato 68
50: Colgar la ropa 69
51: Limpiar los zócalos y molduras 70
52: Aspirar la habitación 71
53: Aromatizar la habitación 72
54: Dejar la habitación 73

Specially created for the Puerto Rico Tourism Company and the Puerto Rico Hotel & Tourism Association ©



"Housekeeping"

Indice

TAREA	PAGINA
55: Cunas/Catres	74
56: Revisión nocturna	75
57: Devolver el carro de limpieza	76
58: Devolver las canastas de limpieza	77
59: Limpiar la aspiradora	78
60: Devolver las llaves	79

"Housekeeping"

TAREA 01: Tareas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Recoja la hoja de tareas que tiene los números de las habitaciones y el estado en que se encuentran en el Departamento de "Housekeeping". ■ Revise las habitaciones indicadas. Las habitaciones ocupadas y las vacías estarán indicadas. ■ Marque las habitaciones limpias poniendo un círculo alrededor del número de habitación.	■ Todos los asistentes de habitaciones tienen una hoja de tareas. ■ Se recogen las hojas de tareas antes de empezar los turnos. ■ En la hoja de tareas se apunta el nombre, el área asignada y la fecha. ■ El número de las habitaciones y las áreas asignadas variarán de día a día.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



"Housekeeping"

TAREA 02: Canastas de artículos de cortesía

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Recoja las canastas de artículos de cortesía en las áreas asignadas ___. ■ Asegúrese que la canasta contiene la cantidad correcta de artículos: ____ folletos del gimnasio ____ folletos para Huéspedes Preferenciales ____ folletos del hotel ____ folletos de "American Express" ____ Directorio de Servicios del Hotel ____ menú del Servicio de Habitación ____ menú para colgar en la puerta ____ guía de televisión (sólo los sábados) ____ películas para alquilar ____ sobres ____ papel para escribir ____ postales ____ bolígrafos ____ Directorio del Hotel ____ tarjeta de "No Perturbar" ____ bolsa de lavandería ____ talonario de lavandería ____ bolsa para la basura ____ bolsa para zapatos ____ tarjeta de "Servicio de Limpieza Imposibilitado" ____ tarjeta de comentarios ____ jabón de baño	■ Se reabastecen todas las canastas para el día siguiente. ■ La Ama de Llaves ("Executive Housekeeper") escogerá los suministros y las cantidades que se proveerán por habitación. ■ Todas las amenidades están limpias, sin polvo, o marcas. Las etiquetas están limpias. ■ Se devuelven todas las canastas al Departamento de Ama de Llaves con las amenidades que no se hayan usado durante el turno.

©



"Housekeeping"

TAREA 02: Canastas de artículos de cortesía (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
____ jabón de manos ____ acondicionador ____ champú ____ gelatina para baño ____ burbujas de baño ____ humectante para el cuerpo ____ esponja de baño ____ gorra de baño ____ afeitadora ____ cepillo de dientes ____ pasta de dientes ____ algodón ____ palillos de algodón ("Q-tips") ____ limpiador de zapatos ____ bolsa de basura ____ posavasos con el emblema del hotel	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 03: Canastas de materiales de limpieza

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Recoja la canasta con los artículos de limpieza y asegúrese de que esté equipada apropiadamente con paños y botellas de rociar. ■ Asegúrese de que las botellas de rociar estén llenas y que funcionen bien. ■ Las substancias limpiadoras son: 1) limpiador de espejos 2) desinfectante 3) aromatizante 4) lustrador de muebles 5) limpiador de paño y desinfectante (no corrosivo) 6) líquido de pulir el cromado 7) líquido de pulir el bronce ■ Suministros necesarios son: 1) esponja 2) mapo de piso 3) bolsa negra 4) plumero amarillo 5) cepillo para limpiar el inodoro 6) guantes de goma 7) paños limpios	■ Todas las botellas están llenas. ■ Todas las botellas de rociar están funcionando. ■ Nunca se usan toallas del hotel (de cualquier tipo) para limpiar. ■ Todas las substancias químicas se manejan tal como los procedimientos lo establecen.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 04: Carros

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Vaya al "closet" donde se encuentran los carros y saque el carro y aspiradora que le han asignado. ■ Asegúrese de que el carro esté equipado con los materiales de limpieza necesarios: 1) toallas dobladas 2) toallitas para la cara 3) alfombras para el cuarto de baño 4) sábanas 5) fundas para almohadas 6) artículos de cortesía 7) escoba 8) mapo 9) esponja 10) guantes de goma 11) pañuelos desechables ("kleenex") 12) papel de baño 13) posavasos ("coasters") 14) vasos desechables 15) bombillas 16) ____ copas de vino 17) vasos de cristal ■ Mantenga siempre el carro limpio y ordenado.	■ Los carros se devuelven al "closet". ■ El carro está en buenas condiciones. ■ El carro está limpio. ■ No hale el carro, empújelo. ■ Nunca llene demasiado el carro. ■ Se cambia la bolsa de la aspiradora todos los días. ■ La aspiradora está: 1) sin polvo 2) sin basura 3) sin huellas digitales 4) en buenas condiciones 5) sin cables defectuosos 6) con bolsas vacías ■ Se reporta y devuelve todo el equipo defectuoso al Departamento de "Housekeeping".

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 04: Carros (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise el cable de la aspiradora y asegúrese de que esté en buenas condiciones. Revise la bolsa de la aspiradora y cámbiela si es necesario. ■ Reemplace las cosas que le hagan falta en el carro durante su turno.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



"Housekeeping"

TAREA 05: Orden sucesivo para limpiar habitaciones

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Encienda todas las luces. ■ Abra las cortinas y, si la temperatura lo permite, abra las ventanas y deje entrar el aire. ■ Deshaga la cama. ■ Saque la basura de la habitación. ■ Recoja las toallas sucias del baño. ■ Recoja las sábanas sucias. ■ Traiga las sábanas limpias y la aspiradora al cuarto. ■ Limpie la habitación, empezando con el baño. ■ Tienda la cama. ■ Revise los artículos de cortesía y reponga lo que haga falta. ■ Cierre las ventanas y cortinas. ■ Desempolve los muebles. ■ Pase la aspiradora y aromatice el cuarto. ■ Apague todas las luces.	■ Se limpia la habitación en el orden especificado. ■ Asegúrese que todas las bombillas funcionen.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



TAREA 05: Orden sucesivo para limpiar las habitaciones (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Remueva la tarjeta de limpieza de la puerta y ciérrela. ■ Marque el número de habitación en su hoja de tareas.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 06: Orden de prioridad para limpiar las habitaciones

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise la hoja de tareas y empiece en orden: 1) huéspedes distinguidos ("VIP") 2) personas que piden servicio de limpieza temprano 3) habitaciones recién desocupadas 4) habitaciones de urgencia 5) habitaciones ocupadas	■ Las habitaciones se atienden según su categoría de prioridad.

©



"Housekeeping"

TAREA 07: Tarjeta de "No Perturbar"

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Durante la tarde debe llamar a la recepción para ver si el huésped seguirá en el cuarto o se irá a la 1:00 p.m. ■ El gerente llamará y preguntará si al huésped le gustaría que alguien vaya a limpiar su cuarto ahora. ■ Si nadie contesta el teléfono, el supervisor tocará a la puerta y entrará para determinar las condiciones del cuarto. ■ Si el cuarto está ocupado, intente llamar más tarde. ■ Si el huésped rehúsa el servicio de limpieza, o tiene la tarjeta de "No Perturbar" en la puerta, pase por debajo de la puerta la tarjeta de "Servicio de Limpieza Imposibilitado", y regrese más tarde.	■ No se entrará o perturbará ninguna habitación que tenga el letrero de "No Perturbar". ■ Se reportarán todas las habitaciones que no pueda limpiar al Departamento de "Housekeeping" antes de las ____ p.m. ■ Se revisará cada habitación por lo menos una vez al día.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 08: Llamar a la puerta

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Toque a la puerta e informe al huésped que usted viene del Departamento de "Housekeeping". ■ Espere 5 segundos. ■ Toque por segunda vez. Si nadie contesta, abra la puerta con la llave. Abra la puerta 6 pulgadas y anuncie que usted es del Departamento de "Housekeeping", y después entre. ■ Ponga el retén de la puerta para mantenerla abierta. ■ Si alguien abre la puerta, discúlpese y hágale saber que usted volverá más tarde, y proceda al próximo cuarto. ■ Si el huésped está durmiendo, desaloje el cuarto sin hacer ruido. ■ Si está limpiando el cuarto y el huésped llega, pregúntele si desea que usted regrese más tarde. ■ Si el huésped desea que usted continúe, siga los procedimientos establecidos. ■ Siempre mantenga la puerta abierta mientras trabaja en la habitación.	■ Toque a la puerta dos veces antes de entrar y anuncie en un tono de voz suave: "Housekeeping". ■ No toque a la puerta con las llaves u otro objeto. ■ La habitación deberá estar abierta siempre que un empleado del hotel esté trabajando en ella. ■ Nunca se usarán las sábanas para mantener la puerta abierta. ■ Nunca deje entrar a otros empleados o amigos a la habitación, a no ser que su Supervisor lo haya autorizado.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



"Housekeeping"

TAREA 09: Huésped en la habitación

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando el huésped sugiera que usted limpie el cuarto mientras él permanece en la habitación, siga estas instrucciones: 1) Dígale a su supervisor el número de habitación y la hora en que usted entra a limpiarla. 2) Si no puede encontrar a su supervisor, vaya a una habitación vacía y llame a la oficina con el número de habitación y la hora. 3) Como siempre, la puerta se dejará abierta. 4) Cuando termine, llame a su supervisor e infórmele que usted ha terminado y se ha marchado. 5) Estos pasos son para su protección, por favor sígalos al pie de la letra. ■ **NUNCA** deje que otros empleados o amigos entren a la habitación a no ser que tengan autorización del supervisor.	■ Se llama al supervisor antes de entrar a una habitación donde hay un huésped. ■ La puerta está siempre abierta. ■ Llame al supervisor o la oficina después de irse de la habitación. ■ No deje entrar a nadie que no esté autorizado. ■ **Se trata a todos los huéspedes con un saludo y una sonrisa. Se mantiene contacto visual y buena postura.**



Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 10: Uso de canastas de materiales de limpieza

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Ponga la canasta en el piso de la habitación. ■ Ponga las sábanas limpias en una silla, nunca en el piso. ■ Mantenga todas las sábanas sucias en una bolsa de plástico blanca, dentro del cuarto. ■ Mantenga toda la basura en la bolsa de basura, dentro del cuarto.	■ Se colocará la canasta junto a la puerta, lo más cerca posible de la habitación. ■ Nunca deje la canasta o la aspiradora en el pasillo sin vigilancia. ■ No ponga las sábanas limpias en el piso. ■ Toda la basura y las sábanas sucias se quedarán dentro del cuarto hasta que usted se vaya.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 11: Uso del carro

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Ponga el carro junto a la puerta con el lado que tiene las sábanas y las toallas limpias mirando hacia la puerta. ■ Ponga el carro completamente contra la pared. ■ Mantenga la aspiradora y cualquier otro equipo en la habitación.	■ Se pone el carro cerca de la puerta, con las sábanas mirando hacia la puerta. ■ Nunca deje el carro, la aspiradora o cualquier otro equipo en el pasillo sin vigilancia. Devuelva el equipo completo al Departamento de "Housekeeping" cuando termine.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 12: Inspección de habitaciones

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Encienda todas las luces y abra todas las gavetas. ■ Reemplace cualquier bombilla que no esté funcionando. ■ Revise que no falte ningún mueble de la habitación, y reporte cualquier discrepancia a Recepción y al Departamento de "Housekeeping". ■ Encienda el televisor y el radio y asegúrese de que ambos funcionan. Después apáguelos. ■ Revise las cosas que necesitan reparación y repórtelas a su supervisor o anótelo en su hoja de tareas. ■ Devuelva cualquier cosa que el huésped haya olvidado, incluyendo bebidas alcohólicas a _____.	■ Se revisa cada habitación antes que el huésped deje el hotel: 1) Todas las luces funcionan. 2) Las cortinas abren y cierran bien. 3) Las gavetas están limpias y abren fácil y silenciosamente. 4) El radio y la televisión funcionan apropiadamente. 5) El cuarto tiene todo el equipo necesario. ■ Se devuelve a Recepción y se anota cualquier objeto que haya dejado el huésped. ■ Se le ha notificado al supervisor de todo el servicio que se le ha dado a la habitación. ■ Puede escuchar el radio mientras está trabajando, en un volumen bajo. Apáguelo cuando termine y devuélvalo cuando se vaya. ■ La televisión se dejará en el canal ___.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



"Housekeeping"

TAREA 13: Carros y bandejas del Servicio de Habitaciones

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Remueva todas las cosas que pertenecen al Servicio de Habitaciones. Doble los manteles y póngalos sobre la mesa. ■ Llame al Servicio de Habitaciones para que lo recojan. ■ Saque la bandeja y póngala en el pasillo cerca de la pared. ■ Notifique a su supervisor si ve muchas bandejas sin recoger en el pasillo. ■ Si es necesario, póngalas junto al ascensor de servicio. Nunca deje que se acumulen en el pasillo.	■ Saque la bandeja fuera de la habitación y póngala en el pasillo para que el Servicio de Habitaciones la recoja. ■ Todas las cosas que pertenecen al Servicio de Habitaciones (vasos, platos, cubiertos, condimentos, etc.) se remueven de la habitación y se colocan en las áreas de servicio.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



"Housekeeping"

TAREA 14: Limpieza de basura y ceniceros

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Entre al baño y ponga la basura en una bolsa plástica. ■ Entre al cuarto y, de izquierda a derecha, recoja la basura y póngala en la bolsa de basura. ■ Recoja todos los ceniceros y vacíelos en la bolsa de basura. ■ Asegúrese de que todos los cigarrillos estén apagados antes de tirarlos en la bolsa de basura. ■ Ponga todos los ceniceros en el baño y lávelos con agua y jabón. Séquelos completamente. ■ Limpie el zafacón y póngale una bolsa nueva de plástico. ■ Ponga un zafacón vacío en frente del lavamanos. ■ Ponga otro zafacón en el cuarto, debajo del escritorio. ■ Revise los fósforos y asegúrese de que usted puede ver el nombre. ■ Lleve la ropa de cama sucia al "closet" de ropa de cama.	■ No deje ningún tipo de basura en el cuarto. ■ Los zafacones se vacían, sin dejar marcas digitales o mal olor. ■ Todos los ceniceros se lavan y se secan; asegúrese de que no estén quebrados. ■ Ponga los ceniceros en los lugares correctos con fósforos y el logotipo mirando para arriba. ■ Las cajas de fósforos están llenas y no tienen marcas. ■ Las bandejas se sacan del cuarto y se ponen en el corredor. ■ Tenga cuidado cuando saque la basura. No ponga sus manos dentro del recipiente. ■ Lugares para los ceniceros: ___ en la mesa ___ tocador ___ en el baño

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 15: Baños

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Entre al baño y abra el agua caliente por unos minutos. ■ Ponga desinfectante en el inodoro y déjelo por unos minutos.	■ El baño se limpia de la manera especificada.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 16: Limpiar la puerta del baño

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Limpie los dos lados de la puerta con un paño mojado en detergente. ■ Trate de remover todas las marcas de zapatos. ■ Lustre la manija y bisagras de la puerta con un paño seco. ■ Desempolve toda la puerta. ■ Frote la manija de la puerta hasta que les saque brillo. ■ Mantenga la puerta del baño abierta. ■ Reporte cualquier daño al Supervisor.	■ Limpie el baño diariamente. ■ La puerta debe dejarse sin: 1) huellas digitales 2) polvo 3) manchas 4) trazos o escritura 5) marcas de zapatos ■ La manija se brilla y está sin polvo. ■ Sin polvo en el dintel o en las molduras. ■ La manija está limpia y brillante.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 17: Ropa de cama y toallas sucias

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Saque todas las toallas sucias del baño y póngalas en el piso. ■ Remueva las fundas de las almohadas y póngalas con las toallas. ■ Ponga la colcha, las almohadas y las frisas en una silla. ■ Asegúrese que las almohadas, las colchas y las frisas están en buenas condiciones. ■ Revise bien las sábanas y frisas por si el huésped ha perdido alguna pertenencia. ■ Junte toda la ropa sucia y manténgala en el cuarto hasta que sea tiempo de llevarla al "closet" de ropa de cama. ■ Cualquier toalla o ropa de cama manchada o rasgada debe: 1) Ponerse en una bolsa aparte. 2) Atarse en un nudo y ponerla en la bolsa de lino sucio. 3) Llevarse al Departamento de "Housekeeping" al final del turno.	■ Se removerá y separará cualquier toalla o ropa de cama manchada o rasgada. ■ **Ponga las colchas, almohadas y frisas en una silla, nunca en el piso.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 18: Ropa de cama limpia

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Traiga la ropa de cama limpia al cuarto, incluyendo: 1) Sábanas de un mismo color y del tamaño indicado. 2) Una funda por cada almohada. ■ Ponga las sábanas limpias en una silla. NOTA: Nunca traiga la ropa de cama limpia a la habitación hasta que haya sacado las sábanas sucias.	■ La ropa de cama limpia no debe tener agujeros, arrugas, manchas o desgarres. ■ Solamente traiga al cuarto la cantidad de ropa de cama que necesite. ■ **No ponga la ropa de cama limpia en el piso.** ■ Se cambiarán las sábanas de cualquier cama que se vea usada.

©



"Housekeeping"

TAREA 19: Limpiar los espejos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Usando un limpiador de vidrios, rocíe toda la superficie. ■ Comience arriba y prosiga hasta que llegue abajo. ■ Con un paño seco frote el espejo hasta secar todo el limpiador. ■ Use un paño limpio, seco, y suave.	■ Los espejos quedarán sin: 1) pelos 2) rayas 3) marcas de dedos 4) quebraduras 5) cortadas ■ Todos los espejos deben limpiarse todos los días.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 20: Limpiar los lavamanos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Use una esponja, detergente y agua caliente para limpiar el lavamanos y el tocador. ■ Seque bien todas las superficies, especialmente los accesorios de cromo. ■ No se olvide de limpiar debajo del espejo, del grifo y cualquier otro lugar donde el agua se acumula. ■ Abra el botiquín y limpie el interior y los estantes. ■ Asegúrese de que el botiquín se encuentre en buenas condiciones. ■ NOTA: Si está limpiando una habitación de un huésped que se está alojando por varios días y ha puesto cosas en el botiquín, tenga cuidado cuando limpie adentro. Nunca toque ningún artículo de joyería.	■ Limpieza diaria: 1) sin residuos de jabón o moho 2) sin huellas 3) sin pelo 4) sin olores ■ Asegúrese que el grifo no esté goteando. ■ Asegúrese que el agua corra sin problemas. ■ Todo el metal y cromado está limpio y sin manchas. ■ Se limpia el botiquín, sin tocar las pertenencias personales de los huéspedes. ■ Todo el baño debe de brillar.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 21: Limpiar el inodoro

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Aplique detergente al inodoro y déjelo remojar por unos minutos. Limpie la superficie de afuera: 1) el aro 2) el asiento 3) las bisagras 4) la base 5) toda la porcelana ■ Comenzando debajo del aro, restriegue todo el inodoro con cuidado de no salpicar detergente en sus ojos o ropa. ■ Seque toda la parte de afuera. ■ Hale la cadena del inodoro varias veces para asegurarse de que funciona bien y para enjuagar el residuo de detergente. NOTA: Asegúrese de no usar el detergente para inodoros en ninguna otra superficie.	■ **Límpielo diariamente.** ■ El inodoro no debe de tener: 1) pelos 2) polvo 3) olores 4) manchas 5) residuos de jabón 6) espuma ■ **Asegúrese que el inodoro no tenga ningún problema.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



"Housekeeping"

TAREA 22: Limpiar la ducha

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Coloque la toalla de piso sucia dentro de la ducha y párese sobre ella mientras limpia la ducha. ■ Use un detergente y una esponja para limpiar las paredes de la ducha, comenzando de arriba hacia abajo. ■ Limpie las paredes de mármol con ____ ____. ■ Preste especial atención a las esquinas, estantes y molduras. ■ Limpie la salida del agua y la jabonera. ■ Limpie todos los grifos y el cromado. ■ Después de remover la toalla de piso, enjuague las paredes y los grifos. ■ Seque las paredes, el piso y la puerta de la ducha. ■ Use un paño seco para lustrar el cromado. ■ Notifique a su supervisor si nota algún daño en la ducha.	■ Límpiela diariamente. ■ **Las paredes de la ducha no deben tener:** **1) espuma** **2) jabón** **3) pelo** **4) moho** ■ La salida de agua en la ducha está limpia y sin depósitos de calcio; el agua sale sin problemas. ■ La puerta de la ducha no tiene huellas, manchas o moho. ■ Las partes de metal no tienen manchas y brillan. ■ El cordón para secar la ropa funciona bien. ■ El mármol está limpio y sin manchas.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 23: Limpiar la bañera

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Ponga la toalla de piso dentro de la bañera y arrodíllese sobre ella para limpiar la bañera. ■ Usando un papel desechable, remueva todo el pelo y residuo en la bañera. ■ Saque el tapón y límpielo. ■ Use un detergente y una esponja para limpiar la parte de arriba y los costados. Después prosiga por el lado de afuera. Asegúrese de que la parte de adentro esté bien limpia, ya que esta parte es donde más se ensucia. ■ Limpie todos los grifos y jaboneras. ■ Enjuague todo con agua caliente. Seque todo bien. ■ Usando un paño seco, lustre el cromado. Asegúrese que el desagüe no esté tapado. No ponga el tapón en el desagüe. ■ Notifique a su supervisor si encuentra algún problema.	■ Limpie la bañera diariamente. ■ **La bañera no debe tener:** **1) jabón** **2) espuma** **3) pelo** **4) moho** ■ Las partes de acero inoxidable no tienen manchas o huellas. ■ El cromado no tiene marcas de agua y está lustrado. ■ El desagüe no tiene obstrucción.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 24: Limpiar la cortina de baño

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise que la cortina no tenga manchas o moho. ■ Seque la cortina con un paño seco. ■ Ponga el extremo inferior de la cortina por fuera de la bañera. ■ Si es necesario, saque la cortina para lavarla. ■ En las habitaciones para huéspedes "V.I.P.", cambie la cortina por una nueva antes que el próximo huésped se aloje en la habitación. Cuélguela con la costura hacia adentro. ■ Ponga la costura del plástico que cubre el tubo para colgar la cortina hacia la pared.	■ Limpie la cortina diariamente. ■ La cortina no debe de tener: 1) espuma 2) jabón 3) pelo 4) moho ■ No puede tener manchas, agujeros o desgarres. ■ Todos los ganchos están colocados hacia adentro. ■ Todas las costuras van para el lado de adentro. ■ La cortina se deja colgando en el lado de afuera de la bañera.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 25: Reemplazar los productos de papel

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise la caja de pañuelos desechables "kleenex" y asegúrese de que esté llena. Limpie la caja con un paño seco. Doble el primer pañuelo en forma de "V".	■ La caja de "kleenex" no debe de tener menos de 1/4 parte.
■ Revise el papel higiénico y si tiene menos de la mitad del rollo, cámbielo. No olvide doblar la punta en forma de "V".	■ El cromado está lustrado, sin manchas o polvo.
■ Estampe la punta en forma de "V" con el logotipo del hotel.	■ Tanto el papel higiénico como el primer pañuelo desechable tienen un doblez en forma de "V".
■ Si el rollo de papel tiene más de la mitad, deje el rollo nuevo encima del tanque de agua.	■ Cambie los productos de papel todos los días según sea necesario. ■ Los pañuelos "kleenex" son blancos. ■ Los pañuelos y el papel higiénico están secos y sin manchas.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Rico

©



"Housekeeping"

TAREA 27: Reemplazar los artículos de cortesía

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Ponga los artículos de cortesía en el lugar apropiado siguiendo las instrucciones. ■ Remueva los artículos de cortesía usados de todos los cuartos. ■ Asegúrese de que todos los artículos de cortesía en las habitaciones recién desalojadas se han reemplazado: ____ tarjetas de promoción del hotel ____ folleto del gimnasio ____ folleto de huésped preferido ____ folleto del hotel ____ folleto de "American Express" ____ directorio de servicios para el huésped ____ menú del Servicio de Habitaciones ____ menú para el pomo de la puerta ____ hoja de actividades diarias ____ guía de programas de televisión ____ lista de películas para alquilar ____ sobres ____ papel timbrado ____ postales ____ bolígrafos ____ directorio de extensiones internas del hotel	■ Se reponen todos los artículos de cortesía siguiendo las cantidades establecidas. ■ Se sacan todos los artículos de cortesía usados o gastados. ■ La oficina del Departamento de "Housekeeping" tendrá fotos mostrando la colocación correcta de cada artículo.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 27: Reemplazar los artículos de cortesía (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
____ guía telefónica ____ tarjeta de "No Perturbar" ____ Biblia ____ una funda de lavandería ____ talonario de lavandería ____ talonario de zapatos ____ tarjeta de comentarios ____ jabón de baño ____ jabón de manos ____ champú ____ acondicionador ____ jabón de burbujas ____ loción para el cuerpo ____ esponja de baño ____ gorra de baño ____ crema de afeitar ____ navaja de afeitar ____ cepillo de dientes ____ algodones ____ palitos de algodón ____ estuche de costura ____ lima de uñas ____ limpiador de zapatos ____ bolsa de basura ____ secadora de pelo de mano ____ plancha ____ azúcar ____ sacarina ____ bandejas ____ tetera ____ tazas	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

TAREA 27: Reemplazar los artículos de cortesía (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
____ platos ____ cucharas ____ cafetera NOTA: Refiérase al folleto y las fotos con la colocación correcta de los artículos.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



"Housekeeping"

TAREA 28: Limpiar los pisos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Barra el polvo y el sucio del piso, prestando especial atención a las esquinas y detrás del inodoro. ■ Use un paño para recoger los pelos del piso. ■ Saque las marcas de zapatos. ■ Arrodíllese en el piso y límpielo con una esponja y limpiador de todo uso.	■ Todos los pisos se barren y mapean todos los días. ■ **Los pisos no deben tener:** **1) mugre** **2) polvo** **3) pelo** **4) pisadas** **5) manchas** **6) marcas de zapatos**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 29: Tender las camas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cambie la ropa de cama que esté sucia.	■ Todo el lino está limpio, planchado, sin manchas o desgarres.
■ Llame al Departamento de "Housekeeping" para que remuevan la cabecera de la cama.	■ La frisa, sábana y almohadas se ponen en una silla y no en el piso.
■ Asegúrese de que la cama y el colchón estén alineados.	■ La cubierta del colchón no tiene ninguna mancha o roto y está centralizada con el colchón.
■ Asegúrese de que la cubierta del colchón esté limpia.	■ El tamaño y el color de las sábanas se escogen cuidadosamente.
■ Seleccione sábanas del tamaño adecuado para la cama y tiéndala sobre la cama, asegurándose de que todos los costados sean del mismo largo.	■ La frisa se encuentra a 6" de la cabecera de la cama.
	■ No deje que se vean las etiquetas de las sábanas.
<u>METODO #1</u>	■ La frisa, el colchón y las sábanas no tienen hoyos, manchas o arrugas, están centralizadas y parejas en los costados.
■ En la parte de arriba, meta la sábana completamente debajo del colchón.	■ ____ almohadas grandes ____ almohadas medianas ____ almohadas pequeñas
■ Ponga la sábana de arriba sobre la cama con el motivo hacia abajo y alineada con el costado de la cama. Asegúrese de que la sábana esté centralizada.	■ Las almohadas deben estar completamente cubiertas.
	■ Las almohadas son del mismo alto y grueso.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 29: Tender las camas (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Meta lo que sobra de la sábanas debajo del colchón, doblando las esquinas como lo hacen en los hospitales. ■ Ponga la frisa en la cama. Arregle la parte de arriba de la frisa a 6" de la cabecera. ■ Ponga la frisa debajo del colchón en la parte de los pies y doble las esquinas como lo hacen en los hospitales. ■ Doble la sábana de arriba por encima de la frisa. Doble la sábana una vez más por 2", para que el segundo doblez cubra el costado de la sábana. ■ Asegúrese de que el rodapié esté parejo. ■ Centralice la colcha. ■ Doble la colcha dejando de 6" a 8" sin cubrir. ■ Asegúrese de que todos los lados de la colcha estén parejos.	■ Las almohadas se colocan en la cabecera de la cama.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 29: Tender las camas (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Acomode las almohadas golpeándolas suavemente para mullirlas, primero de lado a lado y después en el sentido contrario. Ponga las almohadas en la cama y centralice las dos del medio. ■ Abra la funda de la almohada y deslícela hacia usted. Sacuda la almohada para acomodar las plumas. <u>METODO #2</u> ■ El mismo método que el #1 exceptuando que en este método tendrá que mover la cama. Este método requiere más tiempo para las camas grandes. <u>METODO #3</u> ■ El mismo que el Método #1 exceptuando que en este método empieza al final de la cama y termina en la parte de arriba.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 30: Limpiar el "closet"

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ NOTA: Si el huésped se va a quedar por un tiempo, no limpie el "closet", simplemente reemplace la funda de lavandería si es necesario. ■ Revise los ganchos de ropa. Remueva cualquiera que esté roto. Reemplácelo y cuélguelos todos juntos y parejos. 1) ____ ganchos de faldas 2) ____ ganchos de pantalones 3) ____ ganchos de seda ■ Saque cualquier gancho de plástico o metal que haya en el "closet" si el cuarto se ha desalojado. ■ Ponga una almohada adicional por cada cama en el "closet". ■ Revise las paredes y limpie cualquier marca que encuentre. ■ Con un paño seco limpie los estantes usando _____. ■ Comuníquese con su supervisor si encuentra alguna pared que haya que reparar.	■ Los ganchos de ropa están en buenas condiciones y sin defectos. ■ El "closet" está limpio, organizado y sin polvo o manchas. ■ ___ fundas de lavandería en los estantes con ____ fundas para zapatos dobladas y colocadas sobre una tablilla. ■ ___ fundas de lavandería, ___ fundas para zapatos colgados en un gancho. ■ Las ganchos se ven juntos y organizados. ■ Las almohadas se encuentran en el estante del "colset" con su funda y una sobrefunda. ■ El estante de la maleta está limpio y abierto. ■ Las paredes no tienen marcas. ■ No hay polvo en los rincones o tablillas. ■ Cierre las puertas del "closet" después de terminar.

Especialmente creado para la Compañia de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 30: Limpiar el "closet" (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Limpie el estante donde va la maleta y ábralo en el costado del gabinete. ■ Revise las fundas de lavandería y zapatos y los talonarios correspondientes y repóngalos si es necesario.	

ecialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

o Rico

©

©



"Housekeeping"

TAREA 32: Limpiar los muebles

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Use un paño seco con una solución especial para muebles para limpiar: 1) armario 2) tocador 3) mesa de noche 4) cabecera de la cama 5) pilares de la cama 6) mesa de centro 7) escritorio 8) sillas y sofás 9) brazos y patas de madera ■ Limpie, seque y lustre cada uno de estos artículos. ■ En cada habitación vacía abra las puertas y las ventanas. Saque cualquier cosa que el huésped haya dejado. Desempolve todos los muebles, especialmente en las rendijas y molduras. ■ Limpie toda huella, mancha o polvo. Preste atención a los costados, patas, brazos y trabajo tallado en la madera. ■ Use el plumero en las tablillas y lugares altos o difíciles. ■ Limpie los muebles de tela con un cepillo.	■ Los muebles se limpian diariamente. ■ Todos los muebles deben estar en buenas condiciones. ■ Los muebles no tienen: 1) polvo 2) sucio 3) huellas 4) manchas 5) rayas 6) marcas ■ Todas las ranuras de los muebles están limpias, sin polvo o manchas. ■ Las cabeceras de las camas están limpias y sin polvo. ■ Las gavetas están vacías. ■ Cualquier daño deberá reportarse. ■ Cada mueble se encuentra en su posición correcta. ■ Cualquier cosa que el huésped haya dejado deberá devolverse a la Recepción.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 32: Limpiar los muebles (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Use un paño para limpiar el vinilo (ej., la cabecera de cama). ■ Limpie la base de la cama una vez cada 3 semanas. ■ Use un cepillo de dientes para limpiar las ranuras de los muebles de "rattan". ■ Reporte cualquier mueble que necesite reparación a su supervisor. ■ Ponga los talonarios de lavandería en la gaveta superior derecha del tocador. ■ Coloque los muebles donde según indica el diagrama.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 33: Sofá, sillas y cojines

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Saque los almohadones y cojines de las sillas y del sofá. ■ Con un paño seco, limpie el polvo y sucio que se haya acumulado. ■ Revise debajo de las sillas y del sofá por si hay basura. ■ Agite los almohadones y cojines para mullirlos y vuelva a ponerlos donde van. ■ Inspeccione los almohadones para detectar manchas, hoyos o desgarres. ■ Reporte cualquier daño al supervisor. ■ Páseles la aspiradora de mano por lo menos una vez al mes.	■ Límpielos diariamente. ■ Asegúrese de que no quede basura debajo del sofá o entre los almohadones. ■ Los almohadones o cojines no están manchados, rotos o desgarrados. ■ Los almohadones y cojines se mullen.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 34: Limpiar los adornos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Use un paño limpio y húmedo para limpiar los adornos. ■ No los remueva de su montura o de la pared a no ser que sea necesario. ■ NOTA: Debe tener mucho cuidado con los adornos de valor.	■ Se limpian diariamente. ■ Sin polvo. ■ Sin romperlos.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 35: Limpiar los cuadros

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Limpie todos los lados del marco usando un paño limpio. ■ No ponga detergente o cualquier otra clase de solución en el cuadro. ■ Ponga un poco de solución para limpiar vidrios en un paño seco y limpie el cuadro suavemente. ■ Seque el cristal del cuadro con un paño seco. ■ Revise el cuadro y asegúrese de que no tenga manchas o que el cristal no esté rajado. ■ Reporte cualquier cuadro que se haya perdido a su supervisor.	■ Desempolve los cuadros diariamente. ■ Todos los cuadros y marcos deben estar sin: 1) polvo 2) rotos 3) manchas 4) rajaduras 5) rayas

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 36: Limpiar debajo de la cama

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise debajo de la cama y asegúrese de que el huésped no haya dejado nada y que no haya basura. Saque la basura y cualquier sábana que se haya caído. ■ Devuelva cualquier cosa que el huésped haya olvidado a la Recepción. ■ Cuidadosamente, meta la mano entre la cama y el colchón y revise si hay alguna basura. ■ Revise el rodapié de la cama y asegúrese que no tiene polvo o manchas.	■ Revise todas las habitaciones que se hayan desalojado. ■ Asegúrese de que no haya basura debajo de la cama. ■ Asegúrese que no haya basura entre la cama y el colchón. ■ Revise que el colchón no esté roto. ■ Asegúrese que el rodapié de la cama no esté roto o manchado.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 37: Limpiar el televisor

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Con un paño seco, limpie el televisor y la videograbadora por afuera. ■ Con un paño seco, desempolve la pantalla; use un paño humedecido en solución para vidrios para limpiar la pantalla. ■ NOTA: Siempre tenga el televisor apagado cuando lo esté limpiando. Nunca eche la solución directamente al televisor (puede causarle daño a usted o al televisor). ■ Revise que el televisor esté funcionando correctamente. Reporte cualquier problema a su supervisor. Sintonice el canal del hotel _____. ■ Limpie y desempolve debajo del televisor. Limpie el control remoto y póngalo en _____. Asegúrese que el letrero con la programación de los canales esté pegado y adherido al control remoto. Limpie las entradas de ventilación del televisor una vez cada 6 semanas. ■ Ponga la guía de programas más reciente en _____. Ponga la lista de películas disponibles para alquilar en _____.	■ Limpiarlo a diario. ■ El televisor y la videograbadora no tienen polvo. ■ La pantalla está limpia y sin huellas. ■ **El televisor está apagado mientras lo limpia.** ■ El televisor se sintoniza en el canal del hotel. ■ La mesa del televisor está limpia y sin polvo. ■ El televisor y la videograbadora funcionan bien y sin problemas. ■ El control remoto está limpio y funciona. ■ La guía de programas está en el lugar indicado. ■ La lista de películas para alquilar está en su lugar.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



TAREA 37: Limpiar el televisor (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Reprograme el reloj del televisor si es necesario.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



"Housekeeping"

TAREA 38: Limpiar el despertador

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Limpie y desempolve el reloj despertador. ■ Asegúrese que el despertador esté apagado. ■ Póngalo en la hora correcta si es necesario. ■ Prenda el radio para asegurarse de que está funcionando, sintonícelo en la estación _____ y después apáguelo. ■ Asegúrese de comunicarse con su supervisor si el despertador no funciona. ■ NOTA: No rocíe la solución para vidrios directamente sobre el despertador.	■ Limpieza diaria. ■ El reloj está limpio y la alarma está apagada. ■ Asegúrese de que el reloj marque la hora correcta. ■ El radio se encuentra sintonizado en la estación indicada. ■ Asegúrese que el reloj, la alarma y el radio funcionan a la perfección.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 39: Limpiar las lámparas y los interruptores de luz

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Desempolve usando un paño limpio y mojado en detergente multiusos. ■ Desempolve el cable, la pantalla y la base de la lámpara. ■ Limpie por dentro de la pantalla. ■ Limpie las bombillas con un paño limpio. ■ Remueva todo el polvo, manchas y huellas de los interruptores. ■ Prenda todos los interruptores y luces para asegurarse de que funcionan. Reemplace las bombillas fundidas por bombillas con la potencia correcta. ■ Use un cepillo de dientes para limpiar las pantallas con pliegues. ■ Arregle las pantallas de las lámparas, para que queden parejas y con la costura mirando hacia la pared.	■ Limpiarlas diariamente. ■ Las lámparas deben estar sin polvo. ■ Las pantallas no tienen rotos o manchas y están puestas derechas con la costura mirando a la pared. ■ Los interruptores y las bombillas funcionan bien. ■ Cambie las bombillas fundidas. ■ Asegúrese de usar bombillas de _____ vatios.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 40: Limpiar las ventanas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Limpie cada ventana con un detergente para cristales. ■ Empiece desde arriba, terminando en la parte de abajo. ■ Seque el cristal y asegúrese de que no tenga pelusa. ■ Remueva todo el polvo, las trazos y las manchas. ■ Inspeccione todas las ventanas y reporte a su supervisor cualquier daño que requiera reparación. ■ Use un limpiador de vidrios para limpiar el marco de la ventana.	■ Las ventanas se limpian diariamente. ■ Las ventanas no tienen polvo, pelusa, sucio, manchas, huellas o trazos. ■ Las ventanas están cerradas y con el seguro puesto. ■ El marco de metal no tiene polvo, manchas, marcas o rayas. ■ Ningún cristal está rajado.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 41: Limpiar el teléfono

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Inspeccione todos los teléfonos y asegúrese de que estén funcionando. Reporte cualquier problema a su supervisor. ■ Usando un paño seco y un limpiador de todo uso, limpie el teléfono cuidadosamente. ■ Descuelgue el teléfono y revise el auricular. Limpie la grasa y maquillaje del auricular. ■ Limpie el micrófono y también la base donde va colgado. Limpie el cable y las otras partes del teléfono. ■ Asegúrese que la etiqueta del teléfono tenga el número de habitación correcto y que ésta no esté dañada. ■ Asegúrese que haya un teléfono en los siguientes lugares. 1) en la mesa de noche, al lado derecho 2) sobre el escritorio 3) en el baño	■ Se limpia el teléfono a diario. ■ **No tiene polvo.** ■ **No está grasoso.** ■ **Sin pelos.** ■ **No tiene manchas pegajosas.** ■ El cable está desenrollado y no tiene alambres expuestos. ■ Todos los teléfonos funcionan bien. ■ Todos los teléfonos están situados en su lugar.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 41: Limpiar el teléfono (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ En el baño, envuelva el cable del teléfono alrededor del teléfono para que no toque el papel de baño. ■ NOTA: No rocíe limpiador directamente en el teléfono.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 42: Limpiar la hielera y la bandeja

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Vacíe en el lavamanos cualquier líquido que quede en la hielera. ■ Limpie la hielera con un paño seco por dentro y por fuera. ■ Limpie la superficie de la bandeja para remover las manchas y derrames. ■ Séquela completamente y póngala en _____. ■ Asegúrese de que las pinzas para el hielo estén situadas al lado de la hielera.	■ La hielera no tiene manchas, agua o huellas. ■ Colóquela en su sitio dentro de la habitación.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 43: Limpiar el "minibar"

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Use un paño mojado en una solución de todo uso para limpiar el "minibar". ■ Limpie todas las superficies, removiendo el polvo, manchas y huellas. ■ Asegúrese que la unidad está enchufada y cerrada con llave. ■ Reporte cualquier daño al supervisor.	■ Se limpia a diario. ■ El "minibar" está limpio y no tiene marcas, polvo, sucio o marcas pegajosas. ■ El "minibar" funciona bien y está cerrado con llave.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 44: Alinear las cortinas/Limpiar las persianas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Pruebe las cortinas y visillos transparentes, abriéndolos y cerrándolos completamente. Asegúrese de cierren bien y cuelguen parejo. ■ Revise que no tengan ningún daño, hoyos o manchas. ■ Revise que todos los ganchos estén en su lugar. ■ Reporte cualquier daño a su supervisor. ■ Posición de día: 1)visillos cerrados 2)cortinas abiertas ■ Posición de noche: 1)visillos cerrados 2)cortinas cerradas ■ Remueva el polvo de las cortinas con una aspiradora de mano cada dos semanas.	■ Las cortinas y visillos no tienen polvo, manchas y funcionan bien. ■ Están limpias y planchadas. ■ Cuelgan uniformemente. ■ Tienen todos los ganchos. ■ Las persianas venecianas "(Venetian blinds") funcionan bien. ■ Las persianas no tienen polvo. ■ Las cortinas están en la posición indicada según la hora del día.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



"Housekeeping"

TAREA 44: Alinear las cortinas/Limpiar las persianas (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Usando un plumero, desempolve las persianas venecianas ("Venetian blinds") empezando desde arriba y terminando abajo. Asegúrese de abrir las hojas para llegar a todas las esquinas. ■ Reporte cualquier hoja rota o suelta al Departamento de "Housekeeping". ■ Golpee las cortinas a diario para sacudir el polvo.	



©



"Housekeeping"

TAREA 45: Revistas y otros artículos de cortesía

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Basándose en el estándar del hotel, ponga cada artículo de cortesía en su lugar, ya sea sobre el escritorio, la mesa de noche o el tocador. ■ Los artículos en el escritorio incluyen: 1) carpeta con papel timbrado y sobres 2) tarjetas postales 3) tarjetas de comentarios 4) folleto de restaurantes del hotel 5) menú del Servicio de Habitaciones ■ Artículos en la gaveta del escritorio incluyen: 1) guía de teléfonos 2) libro de huéspedes preferenciales 3) folleto de "American Express" 4) Folleto del hotel 5) Biblia ■ Otros artículos sobre el escritorio: 1) libreta y líquido blanco para borrar 2) libreta y bolígrafo del hotel 3) publicidad del hotel 4) hielera con el logotipo centralizado y mirando hacia afuera	■ Se colocan los artículos de cortesía de la habitación en su lugar según las indicaciones del hotel. ■ El Departamento de "Housekeeping" determinará el lugar de cada artículo. ■ Los artículos estarán completos. ■ Todos los artículos de papel no estarán sucios, manchados o rotos. ■ Toda la literatura debe de estar al día. ■ Los bolígrafos tienen suficiente tinta.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

TAREA 45: Revistas y otros artículos de cortesía (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
5) 6 vasos, ___ servilletas con el logotipo del hotel, ___ vasos de plástico 6) ceniceros y fósforos 7) lámpara y teléfono ■ NOTA: Vea el diagrama. ■ Ponga las revistas de acuerdo con el diagrama. Asegúrese de que las esquinas no estén dobladas.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



"Housekeeping"

TAREA 46: Limpiar el balcón/ terraza/plantas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Prenda todas las luces para asegurarse de que todos funcionan. Asegúrese que los interruptores tengan suficiente corriente (vatios).	■ Se limpian a diario.
■ Barra el balcón y la terraza con la escoba removiendo el polvo, sucio y pisadas. Use una pala para juntar el sucio. No la empuje por el borde del balcón.	■ El balcón y la terraza están limpios: 1) sin basura 2) sin telarañas 3) sin sucio
■ Limpie todos los pasamanos y luces con un paño o esponja.	■ Las lámparas y barandas no tienen sucio o polvo.
■ Usando una solución para todo uso, limpie los muebles de la terraza: 1) el respaldo de la sillas, asiento y patas 2) el tope de la mesa	■ No tire el sucio por el borde del balcón.
■ Limpie el cristal con la solución para vidrios y séquelo.	■ Los muebles del patio no tendrán polvo, manchas, comida o roturas.
■ Usando la manguera, lave la terraza o balcón una vez a la semana.	■ Los muebles están en buenas condiciones y sin daños.
■ Remueva todas las hojas sueltas y basura de las plantas. Revise el piso alrededor de las plantas cuidadosamente.	■ Las plantas no tienen hojas secas o basura.
	■ Las luces funcionan y están limpias.
	■ El balcón o terraza se lavan con manguera semanalmente.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

TAREA 46: Limpiar el balcón/ terraza/plantas (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Notifíquele a su supervisor si encuentra una planta que necesite atención, o si se requiere una reparación.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 47: Limpiar la puerta principal

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Limpie la puerta completa por ambos lados y el marco, usando un paño mojado en cera limpiadora para madera. ■ Remueva cualquier marca de zapatos. ■ Limpie todas las bisagras y el área donde la puerta se junta al marco. ■ Limpie la manija o pomo. ■ Revise que todas las cerraduras y pestillos estén funcionando. ■ Asegúrese de que las instrucciones sobre los procedimientos a seguir en caso de fuego estén fijados detrás de la puerta. ■ Asegúrese de que la tarjeta con las tarifas del hotel está visible. ■ Asegúrese de que la tarjeta de "No Perturbar" cuelga de la manija de la puerta por adentro. ■ Reporte cualquier daño a su Supervisor.	■ Limpieza diaria. ■ La puerta no tiene huellas, polvo, sucio, manchas o rayas. ■ Las bisagras y los bordes de la puerta no tienen sucio o manchas. ■ Las bisagras, manijas y cerraduras están limpias y pulidas. ■ Las cerraduras y pestillos funcionan apropiadamente. ■ El ojo de la puerta está limpio. ■ La tarifa de precios y las instrucciones en caso de fuego están fijados firmemente detrás de la puerta. ■ La tarjeta de "No Perturbar" está limpia y se ve nueva.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 48: Tarjeta de "No Perturbar"

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Limpie los dos lados con un paño húmedo. ■ Reemplace la tarjeta si está dañada o sucia. ■ Ponga la tarjeta de "No Perturbar" en la manija de la puerta por el lado interior, con el texto de visible.	■ La tarjeta está en buenas condiciones. ■ Colóquela en el interior de la puerta mirando hacia la habitación. ■ La tarjeta no tiene manchas o está doblada.



©



"Housekeeping"

TAREA 49: Limpiar el termostato

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Limpie la unidad de aire acondicionado, usando un paño mojado en solución para todo uso; asegúrese de incluir la entrada de ventilación y parrilla. ■ Limpie la caja del termostato. Ajuste el sistema de aire a ___ grados de temperatura. ■ Si la habitación está muy caliente, llame al Departamento de Ingeniería y Mantenimiento para que revisen la unidad de aire acondicionado. ■ Limpie las entradas de ventilación y las parrillas con un cepillo de dientes todos los meses.	■ La unidad no tendrá polvo, manchas o sucio. ■ Se limpia la caja del termostato. ■ La temperatura debe estar a ___ grados.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 50: Colgar la ropa

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuelgue las prendas de vestir en ganchos, una prenda en cada gancho. ■ Acomode todas las prendas de vestir en una manera ordenada. ■ Doble la ropa y déjela encima de la silla. ■ No ponga nada dentro de las gavetas.	■ Toda la ropa debe colgarse. ■ Una prenda de vestir por gancho. ■ La ropa se colgará derecha. ■ **No deje ropa en el suelo.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 51: Limpiar los zócalos y molduras

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Separe los muebles de la pared. ■ Usando un paño húmedo, desempolve todos los zócalos de la habitación empezando de izquierda a derecha, incluyendo detrás de los muebles muy pesados que no se hayan podido separar de la pared. ■ Remueva todo el sucio, marcas de zapatos y polvo. ■ Preste especial atención a las esquinas y ranuras.	■ Los zócalos y las molduras se limpian diariamente. ■ Los zócalos y molduras quedan sin polvo, sucio, manchas o marcas. ■ No queda polvo en las molduras y esquinas.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 52: Aspirar la habitación

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Pase la aspiradora por la alfombra empezando en la esquina más lejana a la puerta y acercándose a ella (evite pasar por encima del cable de la aspiradora). ■ Use _____ para remover manchas. Llame a su supervisor si no puede removerlas. ■ No choque la aspiradora contra los muebles. ■ Mueva los muebles pequeños para poder pasar la aspiradora debajo de ellos. ■ Apague las luces según vaya terminando, usando los interruptores que están en la pared y no los de las lámparas. ■ Use una escoba pequeña para sacar el sucio de las esquinas y los lugares muy estrechos. ■ Al final del turno, vacíe la bolsa de la aspiradora y limpie el equipo. Revise que no haya quedado sucio o pelos en el rolo de la aspiradora. ■ NOTA: Nunca hale el cable para desenchufarlo.	■ Todas las alfombras se aspirarán todos los días, incluyendo dentro del "closet". ■ Toda las luces quedan apagadas al terminar de limpiar el cuarto. ■ Se reemplaza la bolsa de la aspiradora al terminar el turno. Se limpia la aspiradora antes de guardarla en su lugar. ■ La alfombras no tienen polvo manchas o sucio.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 53: Aromatizar la habitación

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Siga los procedimientos para entrar a las habitaciones. ■ Cuidadosamente desinfecte el cuarto, sin dejar gotas en los muebles, cristales, etc. ■ Notifique a su supervisor si los olores fuertes continúan.	■ Aromatice la habitación completa, siempre que lo ordenen. ■ No deje gotas en los muebles o cristales.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



"Housekeeping"

TAREA 54: Dejar la habitación

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Párese en la puerta y revise la apariencia de la habitación. ■ Asegúrese de que el cuarto está limpio y recogido y que ha sacado todos los materiales de limpieza. ■ Cierre la puerta cuando salga y asegúrese de que está cerrada con llave. ■ Anote la condición de la habitación y la hoja de tareas. ■ Usando el sistema de actualización telefónica, marque el código apropiado para indicar que la habitación está limpia. Refiérase a la tarjeta de servicio para ver los códigos de habitación ocupada, limpia y vacante.	■ Se deja la habitación ordenada y limpia. Se remueven todos los materiales de limpieza. ■ La puerta está cerrada con llave. ■ Se actualiza la condición en que se encuentra el cuarto al lado del número de cuarto y usando el sistema de actualización telefónica. ■ Marque el número de cuarto en la hoja de tareas.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 55: Cunas/Catres

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Vaya al almacén de cunas y catres cuando le soliciten una.	■ **Las solicitudes de cunas o catres se atienden en ____ minutos.**
■ Limpie la cuna con un paño limpio humedecido en solución para todo uso.	■ Las cunas y/o catres no tendrán polvo, marcas o manchas grasosas o pegajosas.
■ Remueva el polvo y la grasa. ■ Lleve la cuna/catre a la habitación usando el ascensor de servicio.	■ Todas las cunas/catres tendrán sábanas del tamaño correcto, limpias, sin hoyos o desgarres.
■ Lleve sábanas del tamaño necesario, almohadas y frisa. Tienda el catre/cuna dentro de la habitación.	■ Todas las cunas se guardarán con sábanas limpias.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 56: Revisión nocturna

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando le hayan asignado revisar las habitaciones por la noche, empiece al final del pasillo y revise cada habitación personalmente: 1)Toque a la puerta siguiendo el procedimiento del hotel. 2)Entre al cuarto y revise el baño y el "closet" para asegurarse de que no hay nadie en el mismo. 3)Registre la condición de la habitación en su hoja de revisión: a)limpio y vacante b)sucio y vacante c)recogido d)ocupado y limpio e)ocupado y sucio 4)Todos las hojas de revisión nocturna se entregan a la oficina del Departamento de "Housekeeping" después de terminar de revisar las habitaciones asignadas. 5)Todas las revisiones se completan y entregan antes de las ____ p.m. ■ NOTA: Todas las habitaciones ocupadas que encuentre sucias se reportarán al Departamento de "Housekeeping" inmediatamente.	■ La revisión nocturna se lleva a cabo de acuerdo al procedimiento establecido. ■ Sin errores. ■ Todos los cuartos ocupados y sucios se reportan al Departamento de "Housekeeping" inmediatamente. ■ Todos los informes de revisión nocturna se entregan al Departamento de "Housekeeping" inmediatamente después de haber terminado.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 57: Devolver el carro de limpieza

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Comuníquese con su supervisor antes de irse del piso.	■ Pida permiso al supervisor para devolver el carro.
■ Devuelva el carro al armario de ropa de cama. Saque toda la ropa de cama y toallas sucias, así como la basura que haya acumulado. Limpie el carro, dejándolo sin polvo, sucio o basura.	■ Toda la basura y ropa de cama o toallas sucias se llevan a los lugares correspondientes.
■ Ponga los vasos sucios en el estante.	■ Se limpia el carro y se deja sin polvo, sucio o manchas.
■ Abastezca el carro para el próximo día: ____ toallas de baño dobladas ____ toallas de manos dobladas ____ toallas para la cara dobladas ____ toalla/alfombra de baño ____ sábanas ____ fundas ____ alfombra de cuarto ____ artículos de cortesía ____ papel higiénico ____ pañuelos desechables ____ vasos de plástico ____ copas de vino ____ vasos de agua ____ escoba ____ mapo ____ cepillo para inodoros ____ esponja ____ guantes de goma ____ bombillas	■ No traiga los ceniceros sucios al armario de ropa de cama. ■ Se reabastece el carro. ■ El carro está organizado para el día siguiente. ■ El carro se guarda en el armario del lino.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



"Housekeeping"

TAREA 58: Devolver las canastas de limpieza

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Devuelva las canastas de materiales de limpieza a _____. ■ Limpie las canastas para dejarlas sin polvo, manchas, marcas o sucio. ■ Asegúrese de que toda la basura, ropa de cama y toallas sucias se ponen en el armario. ■ Las canastas se reabastecen durante el turno nocturno.	■ Todas las canastas se devuelven a _____. ■ Toda la basura y ropa sucia se saca de las canastas. ■ Las canastas se dejan sin polvo, marcas, manchas o sucio.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 59: Limpiar la aspiradora

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Vacíe la bolsa de la aspiradora en una bolsa de plástico; preferiblemente, hágalo en un área abierta. ■ Reemplace la bolsa e incluya desodorante de alfombras. ■ Limpie la aspiradora, incluyendo el cable. ■ Revise que el cable no tenga cables expuestos. ■ Reporte al supervisor cualquier aspiradora que no esté en buenas condiciones.	■ Las bolsas de las aspiradoras se cambiarán después de limpiar ____ cuartos. ■ Cualquier problema con la aspiradora se informará a Ingeniería y Mantenimiento. ■ Cada aspiradora está en buenas condiciones. ■ Si encuentra una aspiradora defectuosa, prepare una orden de reparación, cuélguela a la aspiradora y llévela a Ingeniería y Mantenimiento.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"

TAREA 60: Devolver las llaves

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Devuelva las llaves a Seguridad. ■ Ponga la hora en la hoja y obtenga su identificación. ■ Firme al devolver las llaves.	■ Todas las llaves se devuelven al final de cada turno. ■ Las llaves son firmadas y aseguradas.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"
Áreas Públicas
Indice

TAREA **PAGINA**

01: Solicitud de artículos especiales 6

01: Solicitud de artículos especiales (cont.) 7

02: Entrega de lavandería/ tintorería 8

03: Cunas/Catres 9

04: Revisar el inventario de ropa de cama 10

05: Preparación de los carritos de ropa de cama 11

06: Limpiar los "closets" de ropa de cama 12

07: Vaciar los zafacones 13

08: Sábanas sucias 14

09: Inspeccionar las áreas públicas 15

09: Inspeccionar las áreas públicas (cont.) 16

10: Limpiar los baños públicos 17

10: Limpiar los baños públicos (cont.) 18

11: Vaciar los zafacones 19

12: Limpiar el orinal 20

13: Limpiar las oficinas 21

14: Limpiar las duchas 22

Specially created for the Puerto Rico Tourism Company and the Puerto Rico Hotel & Tourism Association ©



"Housekeeping"
Áreas Públicas
Indice

TAREA **PAGINA**

14: Limpiar las duchas (cont.) 23

15: Depósitos de ceniza y ceniceros 24

15: Depósitos de ceniza y ceniceros (cont.) 25

16: Limpiar los ascensores 26

16: Limpiar los ascensores (cont.) 27

17: Teléfonos públicos 28

17: Teléfonos públicos (cont.) 29

18: Desempolvar los muebles 30

18: Desempolvar los muebles cont.) 31

19: Limpiar las plantas y tiestos 32

20: Limpiar los inodoros 33

21: Brillar la madera 34

22: Lustrar el bronce 35

23: Accesorios y pasamanos 36

23: Accesorios y pasamanos (cont.) 37

24: Aberturas de aire 38

25: Lavar las ventanas 39



"Housekeeping"
Áreas Públicas
Indice

TAREA **PAGINA**

26: Alinear las cortinas/Limpiar las celosías ("Venetian blinds") 40

26: Alinear las cortinas/Limpiar las celosías (cont.) 41

27: Paredes y divisiones del baño 42

28: Limpiar el lavamanos y el tocador 43

29: Reemplazar los productos de papel 44

30: Reabastecer las jaboneras 45

31: Reabastecer las máquinas de productos higiénicos 46

32: Limpiar el área de máquinas vendedoras 47

33: Mover los muebles 48

34: Balcones/Patios 49

34: Balcones/Patios (cont.) 50

35: Mapear los pisos 51

35: Mapear los pisos (cont.) 52

35: Mapear los pisos (cont.) 53

35: Mapear los pisos (cont.) 54

35: Mapear los pisos (cont.) 55

36: Pulir los pisos 56



"Housekeeping"
Áreas Públicas
Indice

TAREA **PAGINA**

36: Pulir los pisos (cont.) 57

36: Pulir los pisos (cont.) 58

36: Pulir los pisos (cont.) 59

37: Remover la cera de los pisos 60

37: Pelar la cera de los pisos (cont.) 61

37: Pelar la cera de los pisos (cont.) 62

38: Limpiar con aspiradora las alfombras 63

39: Limpiar las aspiradoras 64

40: Lavado en seco 65

41: Método para sacar manchas 66

42: Método de extracción 67

42: Método de extracción (cont.) 68

43: Limpiar los pasillos 69

44: Escaleras 70

45: Ascensores 71

45: Ascensores (cont.) 72

46: Pasillos/Ascensores de servicio 73

Specially created for the Puerto Rico Tourism Company and the Puerto Rico Hotel & Tourism Association ©



"Housekeeping"
Áreas Públicas
Indice

TAREA **PAGINA**

47: Barrer la entrada principal 74

48: Area de la piscina 75

49: Muebles de la piscina 76

50: Baños de la piscina 77

51: Revisar el área asignada 78

52: Materiales de limpieza 79

Specially created for the Puerto Rico Tourism Company and the Puerto Rico Hotel & Tourism Association ©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 01: Solicitud de artículos especiales

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando un huésped solicite un artículo del Departamento de "Housekeeping" entréguelo dentro de un plazo de _____ minutos.	■ **Las solicitudes de los huéspedes se despacharán en un plazo de 15 minutos.**
■ Toque a la puerta con los nudillos y anuncie amablemente: "Departamento de 'Housekeeping'" y espere 5 segundos a que el huésped responda. Si no hay respuesta, llame a la oficina del departamento para que se comuniquen con el huésped y siga las instrucciones que reciba.	■ **Se entregarán los artículos en la habitación correcta.**
■ Cuando el huésped abra la puerta, salúdelo amablemente y sonría. Entregue el artículo al huésped. Si es un objeto grande, coloque el pie de la puerta y proceda a entrarlo al cuarto. Pida al huésped que firme el recibo y agradézcale llamándole por su nombre. Asegúrese de cerrar bien la puerta.	■ **Se tocará a la puerta dos veces antes de entrar y se anunciará con voz clara y moderada, "Departamento de 'Housekeeping'".**
■ Recoja el artículo y regréselo al Departamento de "Housekeeping" cuando el huésped haya terminado de usarlo.	■ No se tocará la puerta con las llaves u otros objetos.
	■ El pie de la puerta se usará siempre para mantenerla abierta.
	■ **A todos los huéspedes se les saludará cortésmente y con una sonrisa. Deberá mantener contacto visual y una postura correcta cuando trate a los huéspedes.**
	■ Se mantendrá control y provisión suficiente de los artículos solicitados.
	■ **Sólo se permitirá personal autorizado en las habitaciones de los huéspedes.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 01: Solicitud de artículos especiales (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Si nota que se ha quedado un artículo en un cuarto después de haberlo limpiado, el ayudante de piso llamará al Departamento de "Housekeeping", de donde se notificará a un empleado de piso para que vaya a recogerlo. ■ Vea el formulario de solicitud.	□ Todo artículo que se pida prestado al Departamento de "Housekeeping" se registrará como sigue 1) descripción y número de artículo 2) fecha y hora de entrega 3) número de habitación 4) fecha y hora de devolución 5) firma del huésped

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 02: Entrega de lavandería/ tintorería

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Las prendas lavadas de los huéspedes se ordenarán de acuerdo al número de habitación. ■ Coloque los artículos en un carrito y entréguelos a las habitaciones correspondientes. ■ Golpee la puerta con los nudillos y anuncie amablemente, "Departamento de 'Housekeeping'". ■ Espere 5 segundos a que el huésped responda. Si no hay respuesta toque y anúnciese por segunda vez. Si aún no hay respuesta, abra con su llave y coloque la ropa en el "closet". ■ Cuando el huésped abra la puerta salúdelo amablemente y sonría. Ofrezca poner la ropa en el "closet". ■ Agradezca al huésped utilizando su nombre (revise el talonario de la lavandería). ■ Asegúrese de cerrar bien la puerta.	■ Toda la ropa de lavandería y tintorería de los huéspedes deberá entregarse antes de las _____ p.m. ■ Las prendas serán entregadas en la habitación correcta. ■ A todos los huéspedes se les saludará cortésmente y con una sonrisa, manteniendo contacto visual y una postura correcta. ■ Se le llamará al huésped por su nombre. ■ No se golpearán las puertas con las llaves u otros objetos. ■ Se usará siempre el retén de la puerta para mantenerla abierta.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 03: Cunas/Catres

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando se le soliciten, vaya al almacén de las cunas/catres. ■ Humedezca un paño con solución limpiadora. ■ Limpie la cuna con el paño, quitándole el polvo, la mugre, la grasa, etc. ■ Lleve la cuna/catre a la habitación utilizando el ascensor de servicio. ■ Lleve las sábanas, frisas y almohadas del tamaño correcto. Tienda la cama/cuna en la habitación del huésped.	■ **Las solicitudes de cunas y/o catres deberán despacharse en un plazo de 15 minutos.** ■ Las cunas y los catres deberán estar libres de polvo, manchas y partículas de sucio. ■ Las cunas y los catres deberán tener sábanas limpias, sin hoyos, desgarres o manchas. ■ Las cunas y los catres se guardarán con sábanas limpias.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 04: Revisar el inventario de ropa de cama

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise los "closets" asignados para la ropa de cama. Revise el inventario e identifique lo que escasea. ■ Llene la hoja de requisición. ■ Obtenga la firma del gerente o supervisor en la hoja de requisición. ■ Recoja la ropa y llene el "closet" al nivel requerido. (Vea la lista de inventario.) ■ NOTA: El turno vespertino hace el abastecimiento diario mientras que el matutino lo surte según se necesite.	■ Todos los "closets" de ropa de cama deberán abastecerse al nivel establecido antes de las _____ a.m. ■ El inventario requerido deberá revisarse para identificar la escasez. ■ La hoja de requisición de ropa de cama deberá basarse en la escasez y estar firmada por el gerente o supervisor.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 05: Preparación de los carritos de ropa de cama

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Reciba el inventario de ropa de cama del supervisor matutino. ■ Llene cada carrito con el tipo y la cantidad de ropa necesaria para reabastecer el inventario del "closet" de cada piso. ■ Llene los tablilleros con la ropa asignada solamente. ■ Llene los "closets" para ropa de cama de cada piso de acuerdo al diagrama colocado en cada "closet". ■ Acomode la ropa de cama con el doblez de todas las sábanas hacia el mismo lado, como lo muestra el diagrama o la foto colocada en el "closet". ■ Lleve la ropa al "closet" del piso correspondiente al concluir el turno.	■ Todos los carritos deberán llenarse con suficiente ropa de cama para mantener el nivel necesario. ■ El inventario de ropa se mantendrá en los "closets" al final de cada turno. ■ No se deberá variar lo especificado en el diagrama.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 06: Limpiar los "closets" de ropa de cama

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Desaloje todas las bolsas de basura del área y vacíe el zafacón. ■ Asegúrese de que el zafacón esté lavado, enjuagado y seco por dentro y por fuera. ■ Reemplace la bolsa de plástico y ajústela asegurándose que no se vea el plástico cuando le ponga la tapa. ■ Limpie los tablilleros y mostradores arriba y por los lados con un paño húmedo y solución limpiadora. ■ Barra, mapee y encere el piso. ■ Abastezca el "closet" según se necesite. ■ Ordene los tablilleros (vea el diagrama). ■ Lleve a la oficina del Departamento de "Housekeeping" todos los artículos que no pertenezcan al "closet".	■ Los "closets" de ropa de cama deberán estar limpios: 1) sin polvo 2) sin otras partículas 3) sin huellas digitales 4) sin superficies pegajosas 5) sin derrames o agua 6) sin basura ■ Los pisos deberán estar limpios. ■ El inventario de ropa de cama se mantiene al nivel establecido. ■ Los tablilleros deberán estar organizados como lo haya especificado el gerente. ■ En los "closets" sólo habrá ropa de cama y equipo designado.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 07: Vaciar los zafacones

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Saque las bolsas de basura de los carritos de los ayudantes de habitación y póngalas en el carro de la basura. ■ Reemplace la bolsa sucia con una bolsa de plástico limpia. ■ Lleve el carro de basura al depósito de basura del hotel cuando esté casi lleno. ■ Limpie y seque el carro de basura y regréselo a su lugar. Esta tarea se hace periódicamente durante el día. ■ Surta los "closets" con suficientes bolsas para basura.	■ Toda la basura deberá desalojarse de los carritos y los "closets". ■ Toda la basura deberá llevarse al depósito. ■ Los carros de basura deberán estar limpios. ■ Todos los "closets" deberán surtirse con suficientes bolsas de basura. ■ Las bolsas de basura de los carritos de ayudantes de habitación deberán recogerse cuando estén a 3/4 de su capacidad y se reemplazarán por bolsas limpias. ■ La basura deberá vaciarse durante el día según se necesite.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 08: Sábanas sucias

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Recoja las sábanas sucias de los carritos de los asistentes de habitaciones y de los "closets". ■ Ponga las sábanas en un carro de lavandería. ■ Lleve el carro a la lavandería. ■ Sacuda las sábanas y envíelas a la lavandería por el tubo de transporte si éste existe. ■ Asegúrese de que la puerta del tubo de transporte esté cerrada cuando no se esté usando. ■ Cuente todas las prendas y anote las cantidades por tipo y tamaño. ■ Lleve la ropa sucia contada a _____ para que sea recogida por (compañía de servicio) antes de las _____ a.m. diario.	■ Todas las sábanas sucias deberán llevarse a la lavandería. ■ Todas las sábanas deberán sacudirse antes de enviarse por el tubo de transporte. ■ La puerta del tubo de transporte deberá estar cerrada cuando no se esté usando. ■ Las sábanas sucias deberán desalojarse de los carritos y los "closets" antes de finalizar cada turno. ■ Todas las prendas sucias se contarán por tipo y tamaño y se registrarán. ■ Las prendas contadas se llevarán a _____ antes de las _____ a.m. diario.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 09: Inspeccionar las áreas públicas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ En cada turno inspeccione cuidadosamente lo siguiente: 1) basura 2) ceniceros 3) luces/lámparas 4) barandas/pasamanos 5) plantas/tiestos 6) salidas de aire 7) puertas/marcos 8) paredes 9) zócalos/molduras 10) teléfonos 11) alfombra/piso 12) muebles 13) cuadros 14) ventanas/antepechos 15) cortinas/persianas 16) ascensores/carriles 17) pasillos 18) áreas de venta/máquinas de hielo 19) escaleras 20) televisores ■ Revise la limpieza y el mantenimiento de las áreas públicas durante su turno. ■ Reporte cualquier deficiencia mecánica al Departamento de Ingeniería y Mantenimiento.	■ **Todas las áreas inspeccionadas durante el turno están limpias, reparadas y se ven atractivas al huésped:** **1) pasillos** **2) ascensores/áreas de espera** **3) escaleras** **4) recepción** ■ Todos los zafacones, y los ceniceros están vacíos, sin sucio, cenizas, marcas o manchas. ■ Los pasamanos y las barandas están lustradas y sin huellas de dedos o manchas. ■ Las plantas están sin polvo, sin daños y se ven frescas y saludables. Los tiestos están limpios y sin polvo. ■ Las puertas, marcos, zócalos, molduras y paredes están limpios y sin marcas, sin polvo o manchas. El mármol está limpio y brillante. ■ Las áreas de teléfonos están limpias y sin polvo, sucio, grasa o escritura ("graffiti"). Todos los teléfonos trabajan correctamente.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 09: Inspeccionar las áreas públicas (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Reporte cualquier deficiencia de limpieza al empleado que esté a cargo de la estación. ■ NOTA: Vea la lista de inspección.	■ Los pisos y losetas están limpios y mapeados. **Sin sucio, derrames o manchas pegajosas.** ■ Las alfombras están limpias y sin manchas, rotos o nudos. ■ Los muebles están brillosos, sin polvo o trazos y en buenas condiciones. ■ Las puertas de cristal y las ventanas están limpias y sin manchas o huellas de dedos. Los carriles y molduras no tienen sucio. ■ Las cortinas cuelgan verticalmente, están limpias, sin defectos y abren fácilmente. ■ Todos los artículos están en el lugar correcto, según lo indica el plano. ■ Los pasillos y áreas públicas están limpias y sin bandejas del servicio de habitaciones u otros objetos. ■ Las escaleras están barridas y mapeadas y sin sucio, polvo, manchas o derrames. ■ Los ascensores están limpios y sin sucio, manchas o huellas de dedos.



©

"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 10: Limpiar los baños públicos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Limpie minuciosamente ____ veces al día y revise el área periódicamente durante el día para: 1) Reemplazar las provisiones. 2) Recoger la basura del piso. 3) Vaciar los zafacones cuando sea necesario. 4) Secar cualquier derrame de agua. ■ Reemplace los productos de papel cuando sea necesario. ■ Complete la siguiente lista asignada. 1) Vacíe los zafacones. 2) Limpie los orinales. 3) Limpie los inodoros. 4) Limpie las paredes y divisiones. 5) Limpie el lavamanos y el tocador. 6) Reabastezca el jabón líquido. 7) Limpie el piso. 8) Limpie los espejos. 9) Limpie las lámparas. 10) Limpie el techo y las aberturas de aire. 11) Limpie la tubería. 12) Limpie los ceniceros. 13) Abastezca la máquina de productos higiénicos. 14) Limpie los cuadros y marcos.	■ Las áreas se limpian con cuidado ____ veces al día y periódicamente según sea necesario. ■ Los baños públicos se mantendrán bajo el más alto control sanitario. ■ Todos los baños públicos están limpios y se ven atractivos. ■ Los pisos están limpios, mapeados y encerados. ■ Hay suficientes pañuelos desechables y papel de baño. ■ Las jaboneras tendrán suficiente jabón siempre. ■ Todo el bronce y el cromado está lustrado y sin huellas digitales. ■ Todos los espejos están limpios, sin manchas, gotas o huellas digitales. ■ Todas las tuberías están limpias y funcionando bien.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

TAREA 10: Limpiar los baños públicos (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
15) Limpie los adornos. 16) Limpie las plantas y tiestos. 17) Limpie las puertas y sus marcos. 18) Limpie los zócalos.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 11: Vaciar los zafacones

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Saque la bolsa de plástico del zafacón. ■ Recoja toda la basura del piso y póngala en la bolsa de basura. ■ Limpie el zafacón con un paño limpio. Bríllelo si es de bronce. ■ Coloque una bolsa de plástico nueva. Hágale un nudo y asegúrese que el plástico no se vea. ■ Lleve la basura al basurero. ■ Ponga una bolsa de plástico nueva en cada zafacón. ■ NOTA: Vaciar la basura puede ser peligroso, no introduzca su mano dentro del zafacón.	■ El zafacón está limpio y sin sucio, marcas, huellas digitales, mugre o mal olor. ■ Cada zafacón tiene una bolsa de plástico limpia. ■ Todos los zafacones están en sus respectivos lugares.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 12: Limpiar el orinal

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Usando un cepillo y la solución multiusos, remueva las manchas dentro y fuera del orinal. ■ Con un paño limpio seque toda la parte de afuera y la orilla del orinal para remover cualquier mancha de agua. ■ Seque la tubería y llaves para mantenerlas brillantes. ■ Periódicamente use un desinfectante de inodoros para la parte de adentro. ■ Levante y limpie debajo de las rejillas. ■ Tenga cuidado de no salpicar las paredes, tubería o a usted mismo con los productos químicos.	■ El orinal está limpio y sin: 1) mugre 2) manchas 3) marcas 4) pelo ■ Se limpia dos veces al día.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 13: Limpiar las oficinas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Complete la siguiente lista: 1) Vacíe la basura. 2) Limpie los ceniceros. 3) Desempolve y brille los muebles. 4) Limpie las alfombras. 5) Limpie los teléfonos. 6) Mapee y encere los pisos. 7) Limpie los cuadros y los marcos. 8) Limpie las ventanas. 9) Limpie los espejos. 10) Limpie las puertas y sus marcos. 11) Limpie el equipo eléctrico. 12) Limpie las lámparas. 13) Limpie el techo y las aberturas de aire. 14) Limpie las plantas y tiestos. 15) Limpie los zócalos. ■ No toque o mueva los papeles de los escritorios.	■ Las oficinas se mantienen limpias y en buenas condiciones. ■ Se vacía la basura. ■ Los muebles no tienen polvo. ■ Los teléfonos están limpios y sin: 1) polvo 2) sucio 3) grasa ■ Se limpian las alfombras. ■ Los papeles en los escritorios se dejan en su lugar. ■ No se reorganizan los escritorios. ■ Las oficinas se limpian y la basura se saca varias veces durante el día. ■ Todas las oficinas están limpias y sin: 1) polvo 2)basura 3)manchas 4)mal olor

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 14: Limpiar las duchas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Ponga la toalla de piso sucia dentro de la bañera o ducha y párese sobre ella mientras limpia las paredes de la ducha. ■ Use un limpiador multiusos y una esponja para limpiar las paredes y la puerta de cristal. Empiece desde arriba y termine hacia abajo. ■ Limpie el mármol con _____. ■ Ponga mucha atención cuando limpie las esquinas, molduras y zócalos. ■ Limpie la salida del agua y la jabonera. ■ Limpie el cromado de las llaves para remover el depósito de calcio. ■ Enjuague la bañera después de haber terminado. ■ Cierre la llave del agua. ■ Seque las paredes, el piso y la puerta. ■ Use un paño seco para secar los artefactos de cromo.	■ **Limpie diariamente.** ■ **Las duchas están limpias y sin:** **1) jabón** **2) pelos** **3) hongo** **4) espuma** ■ El cromado de las llaves y la salida de agua no tienen residuos de calcio. ■ La puerta de la ducha está limpia y sin: 1) marcas 2) huellas digitales 3) manchas ■ Los artefactos de acero inoxidable están limpios y sin manchas o huellas digitales. ■ La cuerda de colgar la ropa está limpia y funciona bien. ■ El mármol está limpio y sin manchas.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 14: Limpiar las duchas (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Notifique al supervisor si encuentra: 1) raspaduras 2) hongos 3) desperfectos	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 15: Depósitos de ceniza y ceniceros

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
DEPOSITOS DE CENIZA: ■ Use el cernidor para remover la basura, las colillas y las partículas. Cambie la arena si es necesario. Acomode la arena. Imprima el logotipo del hotel en la arena. Limpie los bordes y las orillas. ■ Lustre y/o limpie los depósitos de ceniza. ■ Barra y/o limpie alrededor del depósito. CENICEROS: ■ Vacíe la basura del cenicero en la bolsa de basura. Asegúrese y confirme que no hay colillas encendidas antes de vaciarlas en la bolsa. ■ Lave los ceniceros con el limpiador multiusos y enjuague en agua tibia. Deje secar completamente. ■ Coloque los ceniceros en los lugares designados. ■ Revise las cajas de fósforos y colóquelas dentro del cenicero con el logotipo del hotel hacia arriba.	■ Todos los depósitos de ceniza y ceniceros se vaciarán y limpiarán: 1) Sin basura 2) Sin colillas 3) Sin cenizas 4) Sin material encendido 5) La arena está limpia ■ Los depósitos de ceniza y ceniceros no están rajados o rotos. ■ Sin que caiga arena en el piso. ■ El piso está limpio. ■ Los depósitos de ceniza están lustrados y brillantes. ■ Los depósitos de ceniza tienen el logotipo del hotel impreso en la arena. ■ Los ceniceros están secos y colocados en los lugares correctos, con cajas de fósforos adentro, y con el logotipo del hotel hacia arriba. ■ Las cajas de fósforos son nuevas y no tienen manchas o rayaduras.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 15: Depósitos de ceniza y ceniceros (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cualquier sujetador de pared para los ceniceros se limpiará con un paño y un limpiador multiusos.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 16: Limpiar los ascensores

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Recoja la basura y el sucio de los pisos de los ascensores. Limpie la puerta exterior y la orilla externa de la puerta del elevador. ■ Limpie las superficies de acero inoxidable o bronce y los accesorios (barandas, placas). ■ Limpie los carriles de las puertas de los ascensores usando la aspiradora con el accesorio para rendijas o un paño húmedo. Remueva todo el polvo y sucio. ■ Limpie con la aspiradora las alfombras de los elevadores según sea necesario durante el día. ■ Limpie los pisos de mármol (vea Tarea # 15). ■ Limpie las huellas digitales de las paredes del ascensor usando la solución limpiadora apropiada. ■ Limpie los espejos, dejándolos sin marcas, empañaduras o huellas digitales. (Tarea # 15). ■ Desempolve el techo y las lámparas.	■ Los ascensores estarán limpios, incluyendo las puertas y los carriles: 1) Sin sucio 2) Sin polvo 3) Sin manchas 4) Sin huellas digitales 5) Sin gotas salpicadas ■ Los ascensores se limpian minuciosamente en el turno de medianoche y se revisan durante todos los otros turnos para mantenerlos limpios.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 16: Limpiar los ascensores (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Limpie los teléfonos, quitándoles la grasa, mugre y polvo. (Tarea # 14). ■ Reporte cualquier daño a la oficina del Departamento de "Housekeeping". Vacíe y limpie los ceniceros al lado de las puertas de los ascensores.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 17: Teléfonos públicos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Saque la basura. ■ Limpie el mostrador y las paredes. ■ Usando un paño mojado en una solución para limpiar, limpie todo el teléfono, asegurándose de levantar el auricular y limpiar la base. ■ Ponga especial atención al auricular, para limpiar la grasa, pelo, aceite, maquillaje o sucio. ■ Limpie el cordón y la parte exterior del teléfono. ■ Lustre el acero inoxidable. ■ Asegúrese de que los teléfonos tienen el letrero con el número correcto y que éste está legible. Los letreros no estarán dañados. ■ Con una esponja mojada remueva cualquier escritura o "graffiti" que encuentre. ■ Ponga una libreta del hotel nueva y un bolígrafo por cada teléfono. ■ Limpie los teléfonos dos veces al día.	■ El teléfono y el área están limpias y sin: 1) polvo 2) sucio 3) grasa 4) marcas 5) basura 6) manchas pegajosas 7) pelos ■ Todas las guías telefónicas están en su lugar y en buenas condiciones. ■ Los ceniceros están vacíos y limpios. ■ El acero inoxidable está limpio. ■ Los fósforos, los bolígrafos y las libretas están colocadas en el lugar indicado. ■ Las libretas y los fósforos no tienen marcas y son nuevos. El logotipo del hotel está mirando hacia arriba. ■ Los bolígrafos tienen suficiente tinta para escribir. ■ Los teléfonos funcionan a la perfección.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 17: Teléfonos públicos (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise las guías telefónicas y asegúrese de que estén en buenas condiciones.	■ Los teléfonos se vuelven a colocar en su lugar.

©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 18: Desempolvar los muebles

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Desempolve todos los muebles, marcos de ventanas, cuadros, lámparas, adornos y mesas diariamente. ■ Reporte cualquier daño o reparación al Departamento de "Housekeeping". ■ Usando un paño mojado en solución multiusos, limpie todas las superficies incluyendo las patas y la parte de atrás de cada mueble. Remueva todas las marcas y huellas digitales. ■ Preste especial atención a la madera trabajada. ■ Use el plumero para los lugares muy altos. ■ Use un cepillo de dientes para los lugares pequeños o difíciles. ■ Seque la superficie con un paño seco, lustrándolo hasta que brille. ■ Limpie con la aspiradora los muebles con tapicería de tela, removiendo los cojines. Revise que no tengan manchas.	■ Todos los muebles, lámparas y artefactos decorativos están limpios y brillosos. ■ Los muebles no tienen: 1) sucio 2) polvo 3) huellas digitales 4) trazos 5) manchas ■ Todas las ranuras de los muebles están sin: 1) polvo 2) sucio 3) basura ■ Los muebles se vuelven a colocar en su lugar según el diagrama de piso. ■ Los muebles están en buenas condiciones.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 18: Desempolvar los muebles (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Limpie las mesas de cristal con un paño y una solución para vidrio; séquelo completamente para evitar empañaduras o gotas.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 19: Limpiar las plantas y tiestos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Remueva la basura, colillas y hojas muertas de las plantas y tiestos. ■ Limpie y desempolve las plantas. ■ Revise el piso y asegúrese de que no haya ninguna hoja seca. ■ Limpie el tiesto asegurándose de que no tenga manchas, grietas o abolladuras. ■ Lustre los tiestos de bronce con____. ■ Comuníquese con su supervisor si se necesita alguna reparación o si una planta está enferma.	■ Las plantas y los tiestos se limpian todos los días: 1) Sin mugre 2) Sin polvo 3) Sin sucio 4) Sin hojas secas 5) Sin hojas amarillas ■ Las plantas están vivas y saludables; se reportará cualquier planta enferma al supervisor. ■ Los tiestos están sin grietas, abolladuras o manchas de agua. ■ Todos los tiestos tienen sus respectivos platillos. ■ Los tiestos de bronce están pulidos.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 20: Limpiar los inodoros

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Use un cepillo y un desinfectante para inodoros; aplique el detergente directamente al inodoro, por debajo del borde interior. ■ Deje que la solución se asiente por unos minutos y limpie: 1) El borde interior 2) El asiento 3) Las bisagras 4) La base 5) Toda la porcelana ■ Empiece debajo del borde, frotando el cepillo con cuidado de no salpicar químicos en los ojos o la piel. ■ Limpie todas las partes cuidadosamente. ■ Limpie detrás del inodoro y la parte superior del tanque. ■ Seque completamente toda la parte de afuera. ■ Deje correr el agua hasta que se vea limpia; aproveche este momento para asegurarse de que el inodoro funciona apropiadamente. ■ NOTA: No use el desinfectante de inodoro en ninguna otra superficie.	■ **El inodoro está limpio y sin:** **1) sucio** **2) pelos** **3) espuma** **4) marcas de agua sucia** **5) polvo** **6) manchas** **7) mal olor** ■ **El inodoro funciona bien.** ■ **Se limpia dos veces al día.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 21: Brillar la madera

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Usando un paño limpio y humedecido en cera limpiadora, limpie las superficies removiendo el polvo, manchas y huellas digitales. ■ Ponga especial atención en los respaldos, las patas, la parte superior, los lados y los muebles con trabajo muy elaborado. ■ Use un cepillo dental para limpiar las rendijas de los muebles. ■ Use un plumero para los muebles altos. ■ Con otro paño seco y limpio, frote las superficies para sacarles brillo. ■ Reporte los daños o reparaciones necesarias al supervisor. ■ Los muebles de madera se limpian diariamente, incluyendo: 1) muebles del vestíbulo y recepción 2) muebles en el pasillo 3) muebles en los baños 4) barandales 5) puertas 6) libreros	■ La madera estará limpia y brillosa: 1) Sin polvo 2) Sin mugre 3) Sin huellas digitales 4) Sin empañaduras 5) Sin trazos 6) Sin manchas de agua 7) Sin marcas de zapatos ■ Las rendijas de los muebles deberán estar limpias y sin polvo, mugre, basura o sucio. ■ Los daños y reparaciones necesarias se reportarán de inmediato.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 22: Lustrar el bronce

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Lustre el bronce con un producto para metales usando un paño de algodón limpio y seco. ■ Aplíquelo con movimientos circulares. ■ Frote hasta sacar brillo. ■ Remueva los artículos que estén alrededor del bronce. ■ Los artículos de bronce que se deberán lustrar diariamente: 1) barandales en todos los pisos 2) ceniceros de pared 3) tiestos 4) puertas de ascensores 5) lámparas y otros accesorios NOTA: La solución para lustrar no debe entrar en contacto con las paredes pintadas. ■ Use un paño de frotar suave y que no manche. ■ El limpiador se disolverá, dejando un acabado brillante.	■ El bronce estará brillante, limpio y sin manchas, mugre, huellas digitales o manchas de oxidación. ■ Se usará un producto no abrasivo especialmente para metales.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 23: Accesorios y pasamanos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Sacuda todo con un paño húmedo: 1) caja del extintor 2) marcos de las ventanas 3) lámparas 4) señales de salida 5) pasamanos 6) marcos de pinturas y cuadros 7) artefactos decorativos 8) muebles ■ Reporte cualquier daño o reparación necesaria al Departamento de "Housekeeping". ■ Usando un paño limpio y empapado en una solución limpiadora, limpie todas las superficies incluyendo las patas de los muebles y los respaldos. Remueva todo el polvo, manchas y huellas digitales. ■ Preste especial atención a las partes superiores, costados y trabajo tallado en todos los muebles. ■ Use un plumero para los lugares elevados. Use un cepillo de dientes para limpiar el tallado en los muebles. ■ Seque la superficie con un paño limpio y seco, lustrando hasta que brille.	■ Todo mueble y accesorio quedará desempolvado, limpio y brilloso. Sin: 1) mugre 2) polvo 3) huellas digitales 4) manchas 5) rasguños 6) marcas ■ Los espacios en los muebles de mimbre o "rattan" estarán sin polvo, mugre o basura. ■ Los muebles estarán colocados según el plano de distribución. ■ Todos los objetos están en perfectas condiciones.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 23: Accesorios y pasamanos (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ En los muebles tapizados, limpie con la aspiradora ("vacuum cleaner") las áreas de tela, moviendo los cojines. ■ Lustre el bronce y el cromo (tarea # _____).	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 24: Aberturas de aire

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando limpie las aberturas de aire, use la escalera apropiada, una plataforma o una extensión de mango largo. ■ Desempolve y limpie las aberturas de aire usando un plumero con mango largo. ■ Asegúrese de que las bombillas funcionan y que sean de la potencia correcta. ■ Usando un paño suave humedecido con _____, remueva el polvo y las marcas y frote hasta que se seque. ■ Reporte a su supervisor cualquier equipo defectuoso o roto.	■ Las aberturas de aire deberán estar libres de polvo, partículas, óxido o huellas. ■ Todas las luces deberán funcionar correctamente. ■ Las bombillas fundidas deberán reemplazarse. ■ Se usarán bombillas de _____ vatios. ■ Se limpiarán semanalmente. ■ Cuando se use la escalera se colocarán dos conos de precaución, uno a cada lado.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 25: Lavar las ventanas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Mezcle la solución limpiadora siguiendo las instrucciones, (en el cubo para trabajos grandes o en la botella rociadora para trabajos pequeños). ■ Aplique la solución sobre la superficie que va a limpiar. Empiece de arriba y continúe hacia abajo. ■ Tome una escobilla de goma ("squeegee") comenzando desde arriba y remueva la solución firmemente hacia abajo. Continúe el proceso hasta limpiar la ventana completa. ■ Con un paño limpio y seco remueva los residuos de la solución de las orillas de la ventana. ■ Asegúrese de eliminar las manchas, trazos y sucio. ■ Limpie el marco de la ventana con una solución para cristales. ■ Revise las ventanas y reporte cualquier daño al supervisor.	■ Todas las ventanas deberán estar limpias: 1) sin polvo 2) sin sucio 3) sin manchas 4) sin trazos 5) sin grietas 6) sin huellas digitales ■ Los marcos deberán quedar sin polvo, sucio o manchas. ■ Sin grietas. ■ Las ventanas deberán cerrarse con el seguro.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 26: Alinear las cortinas/Limpiar las celosías ("Venetian blinds")

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Pruebe los dos juegos de cortinas (cortina gruesa y visillo transparente), abriéndolos y cerrándolos por completo. Asegúrese de que se junten al cerrar y que cuelguen parejo. ■ Revise si están dañados, si tienen hoyos o manchas. ■ Revise que todos los ganchos estén en su lugar. ■ Reporte a su supervisor cualquier daño o reparación que se necesite. ■ Posición durante el día: 1) el visillo trasparente cerrado 2) las cortinas abiertas ■ Posición en la noche: 1) el visillo cerrado 2) las cortinas cerradas ■ Quite el polvo de las cortinas con una aspiradora portátil cada dos semanas. Con un plumero de mango largo, limpie las celosías ("Venetian blinds") de arriba hacia abajo. Asegúrese de abrir las hojas para llegar a todos los huecos y orillas.	■ Las cortinas deberán funcionar correctamente y no tener hoyos, manchas o polvo. ■ Deberán estar limpias y planchadas. ■ Deberán colgar uniformemente. ■ Tendrán los ganchos en su lugar. ■ Las celosías ("Venetian blinds") funcionarán correctamente. ■ Las celosías no tendrán polvo o partículas de sucio. ■ Los juegos de cortinas deberán de estar en las posiciones indicadas.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 26: Alinear las cortinas/Limpiar las celosías (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Reporte al Departamento de "Housekeeping" cualquier celosía suelta, doblada o rota. ■ Golpee las cortinas a diario para quitarles el polvo.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 27: Paredes y divisiones del baño

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Use una solución para todo uso y un paño limpio y limpie de arriba hacia abajo. ■ Asegúrese de limpiar arriba de las bisagras, las patas y alrededor del orinal o inodoro. ■ Lustre el cromado hasta que esté limpio y brillante. ■ Use un limpiador especial para quitar la escritura o "graffiti" de las paredes. ■ Reporte cualquier problema o daño al Departamento de "Housekeeping".	■ Todas las divisiones y paredes están limpias y sin: 1) sucio 2) manchas 3) escrituras 4) hongos ■ El cromado se lustra y queda sin huellas digitales o manchas. □ No hay sucio en las esquinas, bisagras, o rendijas. ■ Las paredes se limpian dos veces al día. ■ Se reportará el equipo dañado al supervisor.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 28: Limpiar el lavamanos y el tocador

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Usando una esponja o paño y la solución para todo uso, limpie el mostrador y el lavamanos. Lave la pileta, remueva la espuma o depósito de calcio que se haya formado. ■ Lave las llaves y el tocador. ■ Enjuague toda el área por completo. ■ Seque toda el área, prestando especial atención al cromado y el bronce. ■ Lustre el cromado y el bronce. ■ Asegúrese siempre de tener el tapón del agua en la posición abierta. ■ Limpie debajo y detrás del tocador.	■ **El lavamanos y el tocador están limpios y sin:** **1) jabón** **2) espuma** **3) pelo** **4) hongo** **5) sucio** **6) mal olor** ■ El cromado está pulido y sin manchas de agua o depósito de calcio. ■ El equipo funciona adecuadamente. ■ Las llaves no gotean. ■ Los desagües no están tapados. ■ **Los lavamanos y tocadores se limpian dos veces al día.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 29: Reemplazar los productos de papel

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
Papel de baño ■ Reemplace cualquier rollo de papel de baño que tenga menos de la mitad. ■ Asegúrese de ponerlo mirando hacia el huésped. ■ Siempre deje disponible otro rollo con al menos tres cuartas partes de lleno. Toallas de papel ■ Abra la caja y revise si tiene menos de la mitad. ■ Rellene la caja hasta el tope y ciérrela con llave. Asegúrese de colocar bien las toallas para que salgan con facilidad del dispensador. Pañuelos desechables ■ Revise que la caja tenga suficientes pañuelos desechables. Limpie la caja si tiene manchas o sucio. Doble el primer "kleenex" en forma de "V". Los pañuelos desechables deberán ser blancos.	■ Los productos de papel nunca tienen menos de la cuarta parte. ■ Siempre tenga un segundo rollo a mano. ■ Los distribuidores de papel de baño y toallas de papel funcionan bien. ■ El cromado y el bronce están pulidos y sin manchas o polvo. ■ Los pañuelos desechables están secos. ■ Revise el nivel de productos de papel periódicamente y reabastezca según sea necesario.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 30: Reabastecer las jaboneras

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise la cantidad de jabón en la jabonera. Rellénela si tiene menos de la mitad. Pruebe y asegúrese de que la jabonera está funcionando bien y no está tapada. ■ Limpie cualquier gota o mancha que tenga. Preste especial atención al conducto por donde sale el jabón. ■ Seque la jabonera completamente sin dejar manchas o acumulación de jabón. ■ Lustre todo el bronce y el cromado.	■ Todas las jaboneras están limpias y llenas: 1) Sin manchas 2) Sin acumulación de jabón 3) Sin gotas o espuma 4) Sin huellas digitales ■ La jabonera funciona bien y está en buenas condiciones. ■ No está tapada.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 31: Reabastecer las máquinas de productos higiénicos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Abra la máquina y revise el suplemento de toallas sanitarias y tampones. ■ Limpie la máquina y vuelva a cerrarla. ■ Si tiene menos de la mitad; llénela hasta el tope. ■ Reporte cualquier daño o desperfecto a su supervisor.	■ La máquina está totalmente llena. ■ La máquina está limpia y sin huellas digitales, sucio o manchas. ■ La máquina funciona bien y se mantiene bajo llave.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 32: Limpiar el área de máquinas vendedoras

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Recoja toda la basura del área. Vacíe el zafacón y cambie la bolsa de plástico. ■ Lave el zafacón, enjuáguelo y séquelo por dentro y por fuera. ■ Reemplace la bolsa y ajústela firmemente, asegurándose que la bolsa no se vea una vez puesta la tapa. ■ Limpie todas las máquinas vendedoras incluyendo arriba y a los lados con un paño húmedo y la solución limpiadora. ■ Limpie la máquina de hielo. Si es necesario, use el limpiador para acero inoxidable. ■ Barra, mapee o use la aspiradora y revise que el piso quede libre de manchas. ■ Limpie las alfombras de área y cámbielas según se necesite. ■ Encere el piso cuando sea necesario. ■ Reporte a su supervisor cualquier máquina que esté fallando.	■ Todas las áreas de máquinas vendedoras deberán estar libres de basura: 1) sin polvo 2) sin otras partículas 3) sin huellas digitales 4) sin olores ■ Los zafacones deberán estar lavados y sin mal olor. ■ Todos los zafacones deberán tener puesta una bolsa plástica. ■ Los pisos deberán estar limpios: 1) sin polvo 2) sin otras partículas 3) sin agua o derrrames ■ Las alfombras de área están limpias y colocadas correctamente. ■ El piso deberá encerarse como mínimo una vez cada _____ meses. ■ Las máquinas fuera de servicio deberán reportarse de inmediato.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 33: Mover los muebles

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Ayudar a los ayudantes de habitaciones a mover los muebles para limpiar a fondo. ■ Voltee los colchones de acuerdo al programa de rotación de colchones. ■ Use el sistema correcto para levantar objetos pesados, así evitará accidentes. Recuerde: "para levantar objetos, doble las rodillas y mantenga derecha la espalda". ■ El supervisor le indicará cuando haya trabajos de limpieza a fondo.	■ Los muebles deberán moverse cuando se haga limpieza a fondo. ■ Los colchones se deberán voltear según el programa. ■ Se deberán seguir las reglas de seguridad para evitar accidentes.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 34: Balcones/Patios

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise el techo por si hay telarañas, barra el área con una escoba y recoja la basura con el recogedor. No tire la basura por el borde del balcón. ■ Use un paño húmedo para limpiar carriles de puertas y accesorios. ■ Con un paño y la solución limpiadora, limpie los muebles de exterior: 1) los respaldos de las sillas, los asientos y las patas 2) la mesa, la parte de abajo y las patas ■ Limpie los topes de cristal de las mesas con el limpiador para vidrio y séquelas con un paño limpio. ■ Con una manguera, limpie los balcones/patios una vez por semana. ■ Quite las hojas secas y la basura de las plantas y los tiestos. Revise cuidadosamente el piso alrededor de las plantas. ■ Organice los muebles.	■ El exterior e interior de los balcones están sin polvo, basura o telarañas. ■ Ninguna basura deberá de arrojarse del balcón. ■ Los pestillos y carriles no tienen polvo o mugre. ■ Los muebles de patio están sin basura, migajas, telarañas, manchas, etc. ■ Los muebles están firmes y en buenas condiciones. ■ Las plantas y los tiestos no tienen hojas muertas ni basura. ■ Las lámparas están limpias y funcionando correctamente. ■ Se lava el piso del balcón/patio con la manguera una vez a la semana.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 34: Balcones/Patios (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Notifique al supervisor si hay plantas muertas o se necesita alguna reparación. ■ Limpie los cristales de las puertas por dentro y por fuera con una solución para cristales. ■ Pase la aspiradora si es necesario.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 35: Mapear los pisos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ NOTA: El mapeado de los pisos puede ser potencialmente peligroso y destructivo. No deje agua en el piso por largos períodos de tiempo. Las losas del piso pueden despegarse o aflojarse. Si el detergente es muy fuerte, las losas pueden resecarse y rajarse. Los letreros de "Piso Mojado" deberán usarse para alertar a los demás. Los pisos mojados son resbalosos y alguien se puede caer y lastimar se seriamente. ARTÍCULOS NECESARIOS: 1) mapos 2) mapos de esponja 3) cubos 4) exprimidor de agua 5) navaja de utilería 6) esponja áspera 7) solución limpiadora 8) letreros de "Piso Mojado" Método: ■ Mezcle la solución limpiadora siguiendo las instrucciones. ■ Barra el piso antes de mapear.	■ El piso está limpio y sin: 1) polvo 2) mugre 3) tierra 4) marcas ■ Se escogerá el método de mapear más efectivo para cada trabajo. ■ El agua no permanecerá en el piso por largos períodos de tiempo. ■ No se salpican con agua los zócalos y muebles. ■ Los mapos se guardan con la "cabeza" hacia arriba. ■ Se usa sólo el equipo específico para llevar a cabo la labor. Este funciona a la perfección. ■ Todos los productos químicos se usan siguiendo los reglamentos de prevención de accidentes. ■ Los pisos se barrerán antes de mapearlos. ■ Los mapos se escurrirán para evitar el exceso de agua y de solución limpiadora.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 35: Mapear los pisos (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Si se mapea con agua, exprima el mapo halando la palanca con una mano mientras con la otra sostiene el mango del mapo. ■ Mueva el mapo en un patrón haciendo un "8", de lado a lado en movimientos de 8 a 10 pies dependiendo del tamaño del área. ■ Al comenzar a mapear, coloque el mapo a unos pies del zócalo. Comience a mapear en forma de "8" hasta que se termine el detergente. Pase el mapo de manera que termine en el zócalo otra vez con el mapo casi seco. NOTA: Trate de tener el cubo en un lugar accesible. Asegúrese de no dejar espacios sin mapear. ■ A veces necesitará una esponja áspera para aflojar las manchas difíciles. <u>SISTEMA DE UN CUBO:</u> Requiere solamente un mapo, cubo y escurridor.	■ Todo el equipo se limpiará después de cada uso, sin dejar detergente, basura o polvo. El equipo quedará seco. ■ Los pisos se mapearán de manera ordenada para optimizar el tiempo y poder limpiar el área entera. ■ Los mapos mojados nunca se usarán cerca de los zócalos. Se usarán mapos casi secos para evitar mancharlos. ■ Utilice el método establecido para mapear.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 35: Mapear los pisos (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
NOTA: El sistema de un cubo es fácil y rápido y logra un trabajo de limpieza relativamente bueno. No obstante, la tierra y las partículas de sucio se acumularán con el tiempo, por lo que eventualmente se necesitará restregar el piso para que se vea limpio. ■ Mezcle la solución. ■ Sumerja el mapo en la solución y exprímalo para que quede solamente húmedo. ■ Mapee el piso. ■ A medida que el mapo se ensucia, sumérjalo en la solución con detergente, escurriendo el exceso de solución y siga mapeando. <u>SISTEMA DE DOS CUBOS:</u> Un cubo con detergente, el otro para enjuagar. ■ Sumerja el mapo en el cubo con detergente y exprima para que quede húmedo. Mapee el área. Sumerja el mapo en el cubo con detergente para removerle el sucio. Sumerja el mapo en el cubo de enjuague, exprimiéndolo y enjuagando el área mapeada.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
NOTA: Una variación de este método es simplemente sumergir el mapo en cada solución. Esto elimina el paso de enjuague del piso pero deja más mugre. SISTEMA DE TRES CUBOS: El sistema de tres cubos elimina el problema de qué hacer con el agua sucia, al añadir un tercer cubo vacío. ■ Exprima el mapo en el cubo vacío. A medida que se llene, vacíelo. ■ El enjuague o la solución con detergente se cambian menos, ya que se ensucian menos. METODO DE ROCIAR: ■ Mezcle el detergente en una pistola de rociar manual de 3 galones. ■ Rocíe la solución en el piso con la máquina y recoja con una aspiradora de agua. ■ El enjuague se puede hacer y nunca contaminar el área alrededor. NOTA: Esto es especialmente útil en donde se usan detergentes y desinfectantes. Es el sistema más efectivo y rápido cuando se necesita hacer una buena limpieza.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 35: Mapear los pisos (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
EQUIPO DE LIMPIEZA ■ Lave las "cabezas" de los mapos después de cada uso. Exprima dejando circular el aire. (Esto evita los hongos y el mal olor en los mapos.) ■ Limpie y seque los cubos para prevenir el moho.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 36: Pulir los pisos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
PROCEDIMIENTOS: ■ Se dará entrenamiento en el uso de la pulidora antes de usarla, ya que puede ser muy difícil de usar si no se está entrenado. ■ Ajuste el mango para que esté entre la parte superior de la pierna y la parte inferior de la cadera en el lado derecho del cuerpo. La pierna se usará para controlar el movimiento de la pulidora. ■ Para encender la pulidora, presione las palancas pequeñas de la máquina. (La máquina se moverá a la izquierda si se presiona la palanca hacia abajo y a la derecha si se presiona hacia arriba.) ■ Practique usando la máquina en un área que sea grande y en donde no pueda chocar contra nada. ■ Cuando esté aprendiendo a controlar la pulidora, parecerá que ésta lo lleva a usted. No deje que esto lo asuste. Sólo deje de presionar la palanca y la máquina se apagará. ■ Limpie la pulidora con un paño húmedo.	■ Se aprenderán las técnicas de uso de la pulidora antes de usarla. ■ Se acomodará el mango a la persona que la usa. ■ La persona que usa la pulidora tendrá siempre el control de ésta. ■ Se dará tiempo para practicar antes de usar la máquina por primera vez. ■ Use la pulidora para quitar la cera, pulir, limpiar y dar champú a las alfombras. ■ Seleccione la fibra sintética ("pads") que necesitará de acuerdo a: 1) requisitos de limpieza 2) tipo de piso ■ La máquina y el equipo se limpiarán antes de guardarlos en su lugar. ■ La pulidora sólo se usará cuando los otros métodos no hayan logrado mejorar la apariencia del piso.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 36: Pulir los pisos (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Limpie el cable y enróllelo alrededor de la máquina. ■ Limpie las fibras sintéticas ("pads") y regréselas al área de almacenamiento. ■ NOTA: El pulir el piso es una técnica que ahorra tiempo, pero no es una sustitución para mapear y restregar. No debe usarse este método si el mapeado puede restaurar la apariencia del piso. ■ Mezcle la solución para diluirla siguiendo las instrucciones del envase o según le haya indicado el gerente. (Una buena fórmula para comenzar es tres partes de agua por una parte de detergente. Entre menos cera en la solución, menos se saturará la fibra.) ■ Ponga una fibra sintética debajo del disco sujetador. Cuando vea una marca negra, rocíe el área ligeramente. (El secreto para pulir es usar el mínimo de solución en el piso.)	■ Los pisos estarán limpios y brillosos, sin polvo, mugre o rayas. ■ Se remueven las marcas de zapatos. ■ La solución se diluirá al nivel de efectividad recomendado. ■ Todos los productos químicos se usarán siguiendo las instrucciones en la etiqueta y cumpliendo con los reglamentos de seguridad. ■ Todo el equipo funcionará apropiadamente. ■ Cualquier máquina dañada se reportará al gerente.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 36: Pulir los pisos (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Pase la pulidora por el área. Al principio, el piso se verá rayado y opaco. Siga puliendo. A medida que el líquido seca regresará el brillo. Las empañaduras y marcas negras desaparecerán. ■ Si las marcas no han desaparecido, rocíe y pase la pulidora otra vez. Puede que sea necesario hacer un poco de presión con la máquina en las marcas negras profundas. Siga moviendo la máquina (no la deje mucho tiempo en el mismo lugar o la cera se acumulará y dejará marcas color café en el piso). ■ Estas pequeñas marcas parecen quemaduras. Si esto sucede, puede ser posible removerlas pasando la pulidora. Si no, trate de quitarlas con una navaja o un cuchillo de utilería. Usar una fibra sintética sucia también pudiera producir estas marcas.. ■ Las fibras sintéticas deben cambiarse con frecuencia, ya que tienden a acumular la cera.	



©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 36: Pulir los pisos (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
<u>PROCEDIMIENTO PARA LAS MARCAS NEGRAS</u>: ■ Mapee primero con agua. Deje un poco más de agua de lo usual. No use detergente. ■ Restriegue el piso rápidamente con una fibra sintética. Es muy importante que no restriegue por mucho tiempo o podrá dañar el piso con este método. ■ Recoja la cera vieja y el agua sucia con un mapo o con una aspiradora de agua. ■ Enjuague y deje secar. ■ Puede haber algunas rayas en el piso. No mapee eliminarlas. En su lugar, tome una fibra sintética limpia y pase la pulidora otra vez. Esto usualmente removerá las rayas. ■ Después, mapee para recoger el polvo. (Esto recogerá el polvo que se aflojó en la última pulida). ■ Aplique una capa muy fina de acabado al área. (Es importante que la capa sea extremadamente fina).	

©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 37: Remover la cera de los pisos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ NOTA: Pelar los pisos para remover la cera deberá ser el último recurso en el mantenimiento del piso, puesto que es el método más laborioso y que más tiempo consume. HERRAMIENTAS NECESARIAS: 1) Máquina para pelar los pisos, fibras 2) Aspiradora para agua 3) Cubos 4) Exprimidor 5) Fibra removedora ("pads") 6) Aviso de "Piso Mojado" 7) Esponja 8) Cepillo 9) Acabado para pisos (cera) 10) Aplicadores de cera 11) Removedor químico 12) Sellador químico 13) Detergente para piso (neutral) ■ Siempre deberá colocar los avisos de "Piso Mojado" para advertir a la gente del piso resbaloso. NOTA: Siempre asegúrese de leer bien las instrucciones del removedor químico; utilice solamente la dilución recomendada.	■ Remover la cera utilizando la máquina para pelar será la última opción para tratar los pisos. ■ No habrá acumulación de cera en las orillas/esquinas. ■ El procedimiento no causará cambios de color. ■ Los pisos quedarán limpios y brillosos, sin polvo, manchas, marcas o sucio. ■ Todos los productos químicos se usarán siguiendo los reglamentos de seguridad correspondientes. ■ Todo el equipo deberá estar en buenas condiciones. ■ Se reportará al gerente cualquier equipo con desperfectos. ■ Todos los productos químicos se deberán diluir según los niveles recomendados. ■ Se deberán usarán los avisos de "Piso Mojado" y las técnicas de seguridad.



Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 37: Pelar la cera de los pisos (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Método: 1) Quite del piso todos los obstáculos como sillas, mesas, etc. 2) Barra el área minuciosamente. 3) Mezcle la solución siguiendo las instrucciones. 4) Esparza la solución sobre el piso con un paño mojado o botella de rociar y déjelo remojando por diez minutos. 5) Pele el piso con la máquina usando una fibra sintética. 6) Recoja el líquido con la aspiradora de agua o con un mapo. 7) Enjuague completamente dos veces, aplicando agua al piso y recogiéndola con la aspiradora de agua o mapo. 8) Deje secar el piso completamente. Tocando con las yemas de los dedos, revise si quedó cera en el piso; si nota que hay cera, enjuague otra vez. 9) Aplique el sellador con el mapo limpio o con un aplicador de lana. 10) Antes de encerar, limpie a mano las esquinas y los zócalos.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 37: Pelar la cera de los pisos (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
11) Cuando encere, no se acerque a menos del ancho de una loseta de los muebles u objetos permanentes. 12) Sólo la última capa de cera deberá tocar ligeramente los zócalos. 13) Deje secar por completo la primera capa y después aplique la segunda. 14) Limpie todo el equipo y guárdelo en el lugar designado. MANTENIMIENTO DEL EQUIPO: ■ El cable de la máquina deberá de limpiarse con un paño mojado después de cada uso. ■ Limpie la máquina completamente. ■ Limpie perfectamente los demás utensilios (aplicadores, exprimidores, cubos, etc.)	■ No deberá de quedar cera seca en el equipo después de haber terminado el trabajo. ■ Todo el equipo se limpiará y se dejará libre de cera, químicos removedores, soluciones limpiadoras, polvo y otras partículas de sucio. ■ El equipo deberá devolverse al área de almacenaje.



©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 38: Limpiar con aspiradora las alfombras

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Empiece por la esquina más lejana de la puerta de entrada y pase la aspiradora hasta llegar a la puerta. (Evite pisar el cable de la aspiradora.) ■ Use ___ para remover manchas. Llame a su supervisor si no puede quitarlas. ■ Tenga cuidado de no chocar la aspiradora contra los muebles. ■ Mueva los muebles pequeños y pase la aspiradora por debajo. ■ Use un cepillo pequeño para sacar el sucio de las esquinas y lugares difíciles. ■ Vacíe la bolsa de la aspiradora y limpie la máquina. Revise que no haya basura atrapada en el rodillo. ■ NOTA: Nunca tire del cable para desenchufarlo de la pared.	■ Se pasa la aspiradora a todas las alfombras dos veces al día. ■ Las alfombras están limpias y sin: 1) polvo 2) sucio 3) manchas ■ Se limpia la aspiradora al final del turno.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 39: Limpiar las aspiradoras

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Vacíe la bolsa de la aspiradora directamente en una bolsa de plástico, preferiblemente al aire libre.	■ La bolsa de la aspiradora se vaciará y reemplazará después de ____ horas de uso.
■ Reemplace la bolsa. Incluya el aromatizante para alfombra.	■ La aspiradora está limpia y sin polvo o manchas.
■ Limpie el exterior de la aspiradora con un paño húmedo, incluyendo el cable.	■ Todas las aspiradoras están funcionando correctamente.
■ Reporte a su supervisor cualquier daño.	■ Cualquier aspiradora con desperfectos deberá tener una orden de reparación por escrito. Entréguela al Departamento de Ingeniería y Mantenimiento.



Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 40: Lavado en seco

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Utilice la máquina designada para aplicar la espuma a la alfombra. ■ Espere hasta que la alfombra se seque y entonces pase la aspiradora para recoger el residuo seco y el sucio.	■ La alfombra deberá estar limpia: 1) sin manchas 2) sin sucio 3) sin polvo



Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 41: Método para sacar manchas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Sólo se usa para manchas pequeñas en las alfombras. ■ Identifique el tipo de mancha. ■ Utilice el producto químico adecuado y raspe con un cepillo de cerdas duras hasta sacar la mancha. ■ Saque las manchas.	■ Las áreas deberán quedar limpias: 1) Sin manchas 2) Sin derrames 3) Sin sucio o tierra 4) Sin trazos 5) Sin marcas ■ Este método se utilizará sólo en manchas pequeñas.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 42: Método de extracción

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ NOTA: Este método deberá usarse lo menos posible, pues disminuye la vida de la alfombra si se hace muy seguido y la alfombra tardará mucho tiempo en secarse.	■ El extractor se usará para hacer limpieza profunda de las alfombras.
■ El extractor tiene 2 tanques, una manguera de presión para extraer la solución y varios accesorios para diferentes aplicaciones de limpieza.	■ El método de extracción se deberá de hacer dos veces al año como máximo.
■ En el caso de habitaciones o áreas inundadas, utilice la manga de succión.	■ Se seguirán los reglamentos vigentes que rigen la utilización de productos químicos (según la Oficina de Prevención de Accidentes y Seguridad en el Trabajo.)
EQUIPO NECESARIO: 1) extractor con accesorios para alfombras 2) químicos de limpieza 3) agua 4) aspiradora	■ Se deberá utilizar el equipo adecuado y éste estará en buenas condiciones.
■ Pase la aspiradora por la alfombra minuciosamente.	■ No se usarán la manga de presión o la solución limpiadora en áreas inundadas.
■ Llene el tanque correspondiente con el limpiador químico y agua, usando la dilución recomendada.	■ Se deberá pasar la aspiradora por las alfombras antes de utilizar el extractor.
	■ Se deberán sacar las manchas antes de usar el extractor.
	■ El extractor deberá manejarse correctamente.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 42: Método de extracción (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Coloque los accesorios necesarios. Siga las instrucciones para usar el extractor y comience a limpiar la alfombra. Solape las áreas según las vaya limpiando, para evitar que queden marcas. ■ Siempre use el accesorio de la máquina hacia usted, rociando y extrayendo al mismo tiempo. ■ Algunas áreas que estén muy manchadas requerirán que se saque la mancha antes de la extracción. ■ Trabaje en un área pequeña a la vez. La alfombra estará muy mojada, por lo que deberá dejarse secar antes de usar el área. ■ Vacíe el agua sucia del tanque del extractor y limpie el tanque antes de regresarlo a su lugar. ■ Limpie y seque todas las partes del extractor para evitar malos olores y la oxidación del equipo.	■ Las alfombras deberán estar limpias: 1) sin olores 2) sin manchas 3) sin mugre 4) sin marcas de agua o químicos ■ El agua y la solución limpiadora deberán vaciarse de la máquina antes de guardarla. ■ Todo el equipo deberá limpiarse y secarse antes de guardarlo en su lugar. ■ El equipo con desperfectos deberá reportarse al gerente.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 43: Limpiar los pasillos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Limpie las paredes para remover las manchas, huellas digitales, marcas de zapatos y líquidos salpicados. ■ Limpie el techo y las lámparas. ■ Recoja toda la basura y sucio de los pasillos. ■ Barra y mapee los pisos de azulejos o mármol. Preste especial atención a las esquinas, rendijas y los bordes del piso. Use el letrero de "Piso Mojado" cuando mapee. ■ Limpie los zócalos para sacar las marcas de zapato y el sucio. ■ Pase la aspiradora por el pasillo, cubriendo todo el área minuciosamente. Use el aditamento para rendijas para limpiar debajo de los zócalos y en las esquinas. Asegúrese de colocar el letrero de "Precaución" cerca del cable de la aspiradora. ■ Mantenga el cable de la aspiradora contra la pared para prevenir que alguien se tropiece con él. ■ Limpie la aspiradora al final del turno. Guárdela en cuanto termine. No la deje desatendida en el pasillo.	■ Los pasillos deberán estar limpios: 1) Sin basura 2) Sin partículas 3) Sin polvo ■ Todas las alfombras en los pasillos se limpian con la aspiradora ____ al día. Se usa el letrero de "Precaución" cuando se aspira. ■ No hay marcas o sucio en los zócalos. ■ El mármol está limpio y brillante. ■ Se utiliza el letrero de "Piso Mojado" al mapear.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 44: Escaleras

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Recoja toda la basura de las escaleras. ■ Barra y mapee (o pase la aspiradora) las escaleras y los descansos, quitando las manchas y derrames. ■ Limpie los pasamanos. ■ Limpie el polvo y las marcas de los dedos de las puertas. ■ Por seguridad en caso de incendio, asegúrese de no almacenar nada en las escaleras. ■ Cuando mapee las escaleras coloque el aviso de "Piso Mojado" a la entrada de la escalera. ■ Limpie las paredes de las escaleras. ■ Desempolve los balaustres de las escaleras.	■ Las escaleras deberán estar limpias y despejadas: 1) sin basura o partículas 2) sin polvo, ni mugre. ■ No se almacenarán artículos en las escaleras.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 45: Ascensores

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Recoja la basura de los pisos de los ascensores. Limpie la puerta exterior y la orilla externa de la puerta del elevador. ■ Limpie las superficies de bronce y los accesorios (pasamanos, placas) (Tarea # _____). ■ Limpie los carriles de las puertas de los ascensores usando la aspiradora con el accesorio para rendijas o con un paño húmedo. Remueva todas las partículas de sucio. ■ Utilice la aspiradora en los elevadores alfombrados según sea necesario durante el día. ■ Limpie los pisos de mármol (vea Tarea # _____). ■ Limpie las huellas digitales de las paredes del ascensor, usando la solución limpiadora apropiada. ■ Limpie los espejos, dejándolos sin trazos, áreas empañadas o huellas digitales. (Tarea # _____). ■ Limpie el área del techo y las lámparas.	■ Los ascensores deberán estar limpios, incluyendo las puertas y carriles: 1) sin partículas de sucio 2) sin polvo 3) sin manchas 4) sin huellas digitales

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 45: Ascensores (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Limpie los teléfonos, quitándoles la grasa, mugre y el polvo. (Tarea # _____). ■ Reporte a la oficina del Departamento de "Housekeeping" cualquier daño o desperfecto. Vacíe y limpie los ceniceros a los costados de los ascensores.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 46: Pasillos/Ascensores de servicio

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Recoja toda la basura y partículas de sucio de los pasillos de servicio. ■ Barra y mapee los pisos. Remueva la cera anterior y encere los pisos según el itinerario. ■ Limpie el techo y las lámparas. ■ Limpie las paredes quitando manchas y huellas digitales. ■ Limpie las puertas interiores, exteriores y el pasamanos del ascensor de servicio. ■ Limpie los carriles de las puertas del ascensor, usando una escoba/paño húmedo o una aspiradora con accesorio para rendijas. Recoja todas las partículas de sucio. ■ Tenga mucho cuidado con cualquier vidrio roto.	■ Los pasillos deberán estar limpios: 1) sin basura 2) sin partículas 3) sin polvo ■ Las puertas y carriles de los ascensores deberán estar limpios: 1) sin partículas 2) sin polvo 3) sin huellas digitales

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 47: Barrer la entrada principal

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Barra la entrada principal usando una escoba, el recogedor y el zafacón. ■ Recoja la basura y el polvo. ■ Saque las hojas muertas, grama recién cortada, etc. ■ Limpie los depósitos de ceniza y jarrones en la entrada. ■ Lave el piso de la entrada principal con la manguera durante el turno de noche. ■ Use _____ para remover la grasa y aceite de autos dos veces al mes. ■ Se contratará una compañía privada para limpiar al vapor la entrada principal dos veces al mes.	■ **La entrada principal se barrerá diariamente y quedará:** **1) Sin basura** **2) Sin polvo** **3) Sin colillas de cigarrillos** **4) Sin grasa y aceite de autos** ■ La entrada principal se ve atractiva y limpia. ■ La entrada principal se limpia con la manguera diariamente durante el turno de la noche. ■ Se vacían, limpian y pulen los depósitos de ceniza diariamente. Se limpian los jarrones.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 48: Area de la piscina

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Barra el piso para recoger el sucio y el polvo. ■ Enjuague el piso con la manguera y empuje el sucio hacia el desagüe con la presión del agua. ■ Mapee el piso si es necesario, con el sistema de un balde.	■ El piso de la piscina se limpia a diario. Queda: 1) Sin basura 2) Sin polvo 3) Sin arena

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 49: Muebles de la piscina

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Limpie todas las sillas, mesas y sillas reclinables. ■ Levante los almohadones y limpie debajo de ellos. ■ Acomódelos de acuerdo con el plano. ■ Ponga un cenicero limpio con fósforos en cada mesa. Asegúrese que el logotipo está hacia arriba. ■ Vacíe los zafacones. ■ Junte las toallas sucias y llévelas a la lavandería.	■ Todos los muebles están limpios. 1) Sin polvo 2) Sin manchas 3) Sin sucio ■ Se acomodan los muebles siguiendo el diagrama. ■ Cada mesa tiene un cenicero con fósforos.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 50: Baños de la piscina

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Siga los siguientes pasos y limpie: 1) orinales 2) inodoros 3) lavamanos 4) tocador 5) espejos 6) pisos 7) paredes 8) tuberías 9) lámparas/luces 10) techo/entradas de aire 11) ceniceros 12) jabonera ■ Reabastezca o reemplace los productos de papel según sea necesario. ■ Vuelva a llenar la jabonera. ■ Limpie completamente ___ veces al día y periódicamente durante el día. ■ Periódicamente durante el día, vuelva a llenar las provisiones, desempolvar las superficies y vaciar la basura. ■ Seque cualquier agua derramada en el piso o el lavamanos.	■ Los baños de la piscina se mantienen al nivel más alto de sanidad. ■ Todos los baños están limpios y se ven bien organizados. ■ Los pisos están limpios, mapeados y encerados. ■ El papel de baño y los pañuelos desechables se han reabastecido. ■ Todo el cromado y el bronce se ha pulido. ■ Todos los espejos están limpios y sin manchas.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 51: Revisar el área asignada

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Recorra su área asignada e identifique las tareas o los trabajos incompletos y termínelos. ■ Actualice la información en su hoja/tablero de tareas.	■ **Todas las tareas asignadas deberán completarse.** ■ **Todos los artículos de limpieza se guardarán en sus lugares correspondientes.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



"Housekeeping"
Áreas Públicas

TAREA 52: Materiales de limpieza

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
☐ Devuelva los materiales de limpieza a _____.	■ Todos los materiales de limpieza se devuelven a _____.
☐ Limpie la canasta con los materiales de limpieza removiendo el sucio y basura.	■ Se dispone de todas las toallas sucias y de la basura.
☐ Asegúrese que todas las toallas sucias y la basura se llevan a _____.	■ Las canastas de materiales de limpieza están limpias y sin: 1) basura 2) polvo 3) mugre 4) manchas
■ Las canastas de materiales de limpieza se reabastecen nuevamente durante el turno de la noche.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Piscina

Indice

TAREA	PAGINA
01: Abrir el mostrador de la piscina	5
02: Mapas y direcciones	6
03: Prepare y limpie el muelle	7
03: Prepare y limpie el muelle (cont.)	8
04: Limpiar el toldo de los botes	9
05: Prepare los muebles de la piscina	10
06: Preparar las sillas de playa	11
07: Sillas/Almohadones/Cojines	12
08: Preparar las toallas	13
09: Devolver las toallas sucias	14
10: Preparar las sombrillas	15
11: Rastrillar la playa	16
12: Prepare el área de la playa	17
13: Exponer los productos para la venta	18
14: Prepare la estación de bebida	19
15: Revisar el cuarto de la bomba	20
16: Mantenimiento del tanque de filtrado ("soda ash")	21
17: Lavar la plataforma de piscina	22

Specially created for the Puerto Rico Tourism Company and the Puerto Rico Hotel & Tourism Association ©

Piscina

Indice

TAREA	PAGINA
18: Limpiar la piscina/jacuzzi	23
19: Aspirar/Cepillar la piscina	24
20: Filtros	25
21: Lectura de los productos químicos	26
22: Teléfonos en la piscina	27
23: Barrer y mapear el piso	28
24: Mapear los pisos	29
24: Mapear los pisos (cont.)	30
24: Mapear los pisos (cont.)	31
24: Mapear los pisos (cont.)	32
24: Mapear los pisos (cont.)	33
25: Vaciar los zafacones	34
26: Saludar al huésped	35
26: Saludar al huésped (cont.)	36
27: Servicio de toallas	37
27: Servicio de toallas (cont.)	38
28: Servicio de playa	39
29: Prestar el equipo de recreo/ diversión	40



Piscina

Indice

TAREA **PAGINA**

29: Prestar el equipo de recreo/diversión (cont.) 41
30: Equipo de alquiler 42
30: Equipo de alquiler (cont.) 43
31: Limpiar el almacén 44
32: Limpiar la mesa 45
33: Cambiar los ceniceros 46
33: Cambiar los ceniceros (cont.) 47
34: Mantenimiento de áreas 48
35: Vigilar las señales de advertencia 49
36: Despedir al huésped 50
37: Limpiar las plantas/macetas 51
38: Reabastecer las jaboneras 52
39: Reemplazar el papel de baño 53
40: Teléfonos públicos 54
40: Teléfonos públicos (cont.) 55
41: Mantener la seguridad del huésped 56
41: Mantener la seguridad del huésped (cont.) 57
42: Levantar la bandeja 58

Specially created for the Puerto Rico Tourism Company and the Puerto Rico Hotel & Tourism Association ©



Piscina

Indice

TAREA	PAGINA
43: Juntar la sillas de playa	59
44: Limpiar el área de la piscina	60
45: Cerrar la playa	61

Piscina

TAREA 01: Abrir el mostrador de la piscina

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Use la llave indicada para abrir el mostrador. ■ Abra las ventanillas. ■ Encienda las luces. ■ Revise los suministros del mostrador. ■ Coloque una fila de toallas encima del mostrador. ■ Coloque la hoja para firmar por las toallas encima del mostrador, junto a las toallas.	■ Se abrirá el mostrador a las ___ a.m.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Piscina

TAREA 02: Mapas y direcciones

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Establezca la dirección exacta a donde el huésped desea ir. ■ Mantenga siempre un mapa de la ciudad para poder explicar el mejor camino a tomar. ■ Escriba o dibuje en un mapa la ruta que el huésped deberá seguir. ■ Proporcione al huésped información clara sobre la distancia exacta y el tiempo que tomará llegar al lugar. ■ Nunca proporcione instrucciones incompletas. ■ Esté totalmente familiarizado con: 1) calles 2) atracciones 3) caminos en construcción y desviaciones.	■ **Todos los huéspedes reciben direcciones exactas.** ■ **Los huéspedes no se quejan por haber recibido direcciones incompletas.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Piscina

TAREA 03: Prepare y limpie el muelle

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Conecte la manguera y lave todo el muelle y los remos. ■ Seque los botes de remos y los de motor, revisando la condición de cada uno. ■ Levante las proas de todos los veleros para escurrirles el agua. Limpie cada velero con un paño limpio. ■ Coloque las velas (si el tiempo lo permite). ■ Revise la condición de los timones y las tablas de madera, cotejando que no estén podridos. Déjelos fuera del agua hasta que vayan a usarse. ■ Limpie todas las telarañas (especialmente en las barandas). ■ Lave todas las luces y señales del muelle con la manguera. ■ Coloque la bandera verde en el mástil después de quitar la bandera roja. ■ Lave con la manguera todos los estantes de los veleros y el patio de cemento.	■ Los botes, veleros y el equipo funcionan apropiadamente: 1) pedales 2) guías de navegación 3) motor 4) timón 5) mástiles y velas 6) sin partes perdidas 7) sin grietas, sucio o manchas ■ Los botes y el área del muelle están limpios y en buenas condiciones de trabajo. 1) sin basura 2) sin insectos 3) sin telarañas 4) sin daños 5) sin grietas ■ Se encenderá el motor de todos los botes todas las mañanas para asegurar su buen funcionamiento. ■ Se izará la bandera verde a las ___ a.m. Se doblará la bandera roja y se colocará en la bodega. ■ El cuarto de las bombas y el garaje están limpios. Los estantes de los veleros están limpios y sin sucio o insectos. ■ No hay nidos de hormigas o de insectos.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Piscina

TAREA 03: Prepare y limpie el muelle (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Limpie la puerta y remueva las telarañas. ■ Revise que no haya nidos de insectos en el edificio; amontónelos en un mismo lugar si encuentra alguno.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Piscina

TAREA 04: Limpiar el toldo de los botes

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Coloque el toldo en el cemento, completamente abierto y plano. ■ Ponga el detergente en el balde y agréguele agua. ■ Lave todo bien. ■ Use el cepillo de mango largo para rasparlo todo. ■ Enjuague todo con la manguera.	■ Sin basura. ■ Sin insectos. ■ Está limpio y blanco.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Piscina

TAREA 05: Prepare los muebles de la piscina

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Lave todas las mesas y el patio con la manguera. ■ Raspe las mesas que tengan sucio o comida. Use el limpiador de todo uso para remover cualquier mancha aceitosa o pegajosa. ■ Levante los almohadones y límpielos por debajo; seque todos los muebles. ■ Coloque un cenicero con fósforos en cada mesa. ■ Coloque los teléfonos en sus respectivos lugares. ■ Revise que funcionen bien. ■ Coloque las sombrillas, ábralas y asegúrese de que estén bien montadas. ■ Reporte cualquier mueble dañado a su supervisor. Retire cualquier pieza que represente algún peligro para el huésped. ■ NOTA: Vea el diagrama.	■ La piscina está preparada antes de las ___ a.m. ■ Las sombrillas están abiertas y aseguradas. ■ Todas las mesas y las sillas están en buenas condiciones. ■ Todos los muebles están acomodados como lo indica el diagrama. ■ Los muebles están limpios y en buenas condiciones. 1) Sin sucio 2) Sin manchas 3) Sin marcas aceitosas o pegajosas 4) Sin hoyos, desgarres, o cojines rotos 5) Sin armazones doblados 6) Sin correas sueltas ■ Los teléfonos están limpios y funcionan adecuadamente. 1) Sin grasa 2) Sin manchas 3) Sin marcas pegajosas ■ El área de piso está limpia y sin sucio.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Piscina

TAREA 06: Preparar las sillas de playa

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revisen que las sillas estén limpias. ■ Abrala completamente y suba el respaldo. ■ Coloque dos toallas por cada silla. ■ Entrelace la toalla entre las correas. ■ Tire de las esquinas de la toalla por encima de la silla y asegúrela. ■ Coloque una toalla doblada en la parte de abajo de la silla.	■ Todas las sillas de playa están limpias y en buen estado: 1) sin marcas pegajosas o aceitosas 2) sin rotos, hoyos o rajaduras ■ Las sillas están abiertas y con el respaldo arriba. ■ Se colocan las toallas en las sillas correctamente.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Piscina

TAREA 07: Sillas/Almohadones/Cojines

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Remueva todos los cojines y almohadones de las sillas. ■ Con una toalla húmeda, remueva el sucio, polvo y cualquier otra mancha. ■ Revise que no haya basura debajo de la silla. Recójala, si la hay. ■ Golpee los almohadones para mullirlos y acomódelos en su lugar. ■ Inspeccione los cojines, almohadones y sillas para asegurar que no hay daños, desgarres, hoyos o manchas de comida o bebida. ■ Comuníquese con el supervisor en caso de que estén dañados. ■ Límpielos con la aspiradora de mano todos los días.	■ Se limpian diariamente. ■ No hay basura debajo de las sillas o entre los cojines. ■ Se limpia el polvo y el sucio. ■ Todos los cojines están en buen estado, sin desgarres, rotos o manchas. ■ Los cojines y almohadones están mullidos. ■ Los muebles están colocados según especifica el diagrama.

©

Piscina

Tarea 08: Preparar las toallas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Recoja las toallas limpias en el Departamento de Lavandería al comienzo del turno. ■ Use el _____ para transportar las toallas a la piscina. No lo sobrecargue. ■ Inspeccione la condición de las toallas. Separe cualquier toalla en mal estado y colóquela en bolsas especiales para ropa dañada. ■ Doble las toallas con las orillas hacia adentro. ■ Coloque las toallas ordenadamente en los estantes asignados y en el mostrador. ■ Coloque las toallas en las sillas de playa. ■ Prepare el cesto para las toallas sucias. ■ Recoja las toallas limpias y las toallas adicionales durante el turno. ■ NOTA: Vea el diagrama que explica cómo doblar y almacenar las toallas.	■ Se recogen y doblan las toallas antes de las ___ a.m. ■ Las toallas están limpias: 1) sin hoyos 2) sin deshilarse 3) sin manchas 4) sin desgarres ■ La cantidad mínima de toallas es ___. ■ Se separan todas las toallas dañadas. ■ Se doblan las toallas según especificado. ■ La cantidad de toallas jamás bajará a menos de 25. ■ Están almacenadas ordenadamente.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Piscina

TAREA 09: Devolver las toallas sucias

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Recoja todas las toallas sucias del área de la piscina, de las sillas de playa y la playa. ■ Coloque las toallas sucias en el cesto. ■ No lo llene demasiado. ■ Cuando lleve el cesto a la lavandería, revise todas las áreas y recoja cualquier toalla sucia que encuentre. ■ Use solamente las puertas que están claramente marcadas y pase por las mismas cuidadosamente. ■ Deje el cesto sucio y recoja uno limpio (de color azul). ■ Regrese al mostrador de la piscina inmediatamente	■ El cesto no se sobrecargará. ■ Se recogerán todas las toallas que encuentre en su camino a la lavandería.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Piscina

TAREA 10: Preparar las sombrillas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Asegúrese de que no haga mucho viento. ■ Recoja ___ sombrillas del _____. ■ Coloque las sombrillas firmemente en la arena al lado de las sillas, manténgalas cerradas. ■ Desate las sombrillas. ■ Abra las sombrillas. ■ Asegure la sombrilla con el pasador.	■ Se determinará que la condición del viento sea favorable antes de colocar las sombrillas. ■ Las sombrillas están limpias y totalmente abiertas: 1) sin deshilarse, sin rotos 2) sin manchas o sucio ■ El pasador está trabado en su lugar.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Piscina

TAREA 11: Rastrillar la playa

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Recoja el rastrillo en _____ y rastrille toda la playa. ■ Use una pala para recoger toda la basura de la playa. ■ Revise alrededor y debajo de las sillas de playa. ■ Amontone las piedras que encuentre en un solo lugar. ■ Coloque las piedras en el carrito de carga. ■ Barra toda las entradas y salidas de la playa. ■ Regrese el rastrillo a su lugar.	■ Se rastrilla la playa a las ___ a.m. ■ **No hay piedras, basura o colillas de cigarrillo en la arena.** ■ Todas las entradas y salidas están barridas.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Piscina

TAREA 12: Prepare el área de la playa

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Recoja y coloque las sillas en la playa. ■ Limpie todas las sillas con un paño húmedo. ■ Coloque las sillas, mirando al sol, con el espaldar reclinado. ■ Coloque los letreros de prevención y advertencia a la vista del huésped. ■ Limpie la silla del salvavidas con un paño húmedo. Coloque los salvavidas encima de las sillas. ■ Barra con la escoba todas las áreas de concreto y el área de la ducha de enjuague. ■ Pabellón: 1) Barra todas las áreas del pabellón 2) Raspe las mesas y las banquetas 3) Lave el toldo con la manguera todos los días 4) Limpie las parrillas con la manguera todos los días.	■ Se prepara el área de la playa antes de las ____ a.m. ■ Las sillas de la playa están limpias y en buenas condiciones. 1) Sin marcas pegajosas 2) Sin sucio 3) Sin manchas 4) Sin rotos u hoyos 5) Sin armazones doblados 6) Sin correas rotas ■ Los letreros de advertencia están colocados antes de las ___ a.m. ■ Las sillas de los salvavidas están limpias y sin polvo. Están debidamente equipadas. ■ Todo el piso de concreto está limpio y sin arena. ■ El pabellón está limpio y sin sucio. ■ Los toldos no tienen telarañas.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Piscina

TAREA 13: Exponer los productos para la venta

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Recoja los productos en _____, según la hoja de inventario. ■ Prepare los siguientes artículos: 1) bronceador 2) loción para después del bronceado 3) viseras 4) camisetas ("T-shirts") 5) toallas 6) sandalias ■ Arregle todo según el diagrama.	■ Todos los productos tienen el precio correcto. ■ Todos los productos tienen el logotipo mirando hacia el huésped. ■ Todos los artículos están limpios, sin roturas, hoyos, sucio o mugre. ■ Todas las camisetas están dobladas según el diagrama.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Piscina

TAREA 14: Prepare la estación de bebida

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Prepare la estación con lo siguiente: 1) mantel 2) hielera 3) vasos de papel 4) refrescos designados, claramente marcados ■ Lave la hielera. ■ Recoja el hielo en la máquina de hielo y llene la hielera por la mitad, el resto con agua.	■ Preparada antes de las ___ a.m. ■ La hielera se abastecerá con hielo y agua todos los días. ■ Rellenada cuando tenga menos de 1/3 de llena. ■ La estación se mantendrá limpia: 1) sin basura 2) sin suciedad 3) organizada según el diagrama

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Piscina

TAREA 15: Revisar el cuarto de la bomba

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Consiga la llave del cuarto. ■ Revise el cuarto con una inspección visual todos los días. ■ Comunique cualquier problema de funcionamiento a su supervisor.	■ Se revisa todo el equipo en el cuarto de bomba diariamente.

©



Piscina

TAREA 16: Mantenimiento del tanque de filtrado ("soda ash")

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Recoja la llave en el Departamento de Seguridad y vaya al cuarto de bomba de agua. ■ Revise el nivel del agua. Si no tiene suficiente agua, llene el tanque hasta la marca. ■ Asegúrese de cerrar la llave del agua después de usarla. ■ Ponga tres latas de "soda ash" en el tanque. ■ Si el tanque no está funcionando bien, repórtelo a su supervisor.	■ El tanque tiene por lo menos 2/3 de agua. ■ El mantenimiento se hace antes de las ____ a.m. todos los días. ■ El nivel de agua está siempre correcto. ■ Se colocan tres latas de "soda ash" en el tanque todos los días. ■ El tanque funciona apropiadamente.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Piscina

TAREA 17: Lavar la plataforma de piscina

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Barra la plataforma para remover el polvo y la basura. ■ Comience desde arriba y termine en la parte de abajo. No tire el sucio en la piscina. ■ Raspe las manchas. ■ Enjuague todo con la manguera, deje que el agua se vaya por el desagüe. ■ Si es necesario, mapee la plataforma con el método de un cubo. ■ Recoja el siguiente equipo en _____: 1) manguera 2) cepillo 3) detergente 4) letrero de "Piso Mojado" ■ Deje de lavar cuando pasen huéspedes por la plataforma. ■ Seque todo bien. ■ Cuando el agua se estanque en la plataforma, use el mapo para secarla.	■ Se limpia la plataforma de la piscina todos los días. 1) sin basura 2) sin suciedad 3) sin arena ■ Se utiliza el letrero de "Piso Mojado". ■ No se tira el polvo en la piscina. ■ No quedan áreas mojadas.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Piscina

TAREA 18: Limpiar la piscina/"jacuzzi"

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Recoja cualquier sucio u hojas que encuentre en la piscina/"jacuzzi" usando la red/colador. ■ Limpie los azulejos usando un cepillo y _____. ■ Limpie el pasamanos, los letreros y las duchas. ■ Limpie la red/colador. ■ Limpie la canasta de recogido de hojas y basura. ■ Limpie la canasta ____ veces al día y revísela periódicamente. ■ Barra alrededor de la piscina/"jacuzzi" para recoger la tierra o basura que puedan tener.	■ La piscina/"jacuzzi" no tiene basura, hojas o sucio. ■ Los azulejos están limpios y sin mugre. ■ Sin sucio en el desagüe. ■ Todo está limpio y brillante alrededor de la piscina/"jacuzzi".

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Piscina

TAREA 19: Aspirar/Cepillar la piscina

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Prepare la aspiradora de la piscina. ■ Llene la manguera de la aspiradora con agua. ■ Limpie la piscina con la aspiradora. ■ Coloque el cepillo al final de la extensión. ■ Cepille los lados de la piscina hacia el drenaje en el centro de la misma.	■ Sin aire en la manguera. ■ Toda la piscina se limpia con la aspiradora. ■ Los lados se cepillan hacia el desagüe de la piscina.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Piscina

TAREA 20: Filtros

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise los medidores del filtro. ■ Si los medidores indican estar por encima de 15 psi., continúe con el próximo paso. ■ Apague la bomba de agua. ■ Retroceda las cuatro palancas rojas. ■ Encienda la bomba de agua. ■ Regrese las palancas rojas a la posición original. ■ Anote la lectura del medidor en el registro.	■ Se limpian los filtros cada vez que el psi. está por encima de la marca 15. ■ El psi. ideal es entre la marca 13 y 14. ■ Se registran todas las marcas del medidor en el registro.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Piscina

TAREA 21: Lectura de los productos químicos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Use el equipo apropiado para revisar la lectura de los productos químicos todos los días: 1) cloro 2) alcalina 3) algas ■ Tome la muestra desde un lugar diferente, en cada toma. ■ Conozca el grado de peligro de cada químico, cada vez que los use. ■ Use la máscara de gas, cuando revise el cloro, llame al Departamento de Mantenimiento. ■ El mantenimiento incluye: 1) Rellenar el suministro de artículos. 2) Recoger la suciedad del piso. 3) Vaciar la basura cuando sea necesario. ■ Seque cualquier derrame de agua en el piso o en el mostrador.	■ Se toman las lecturas de nivel quimico antes de las ____ a.m.; a las ___ a.m., a las ____ p.m. y a las ____ p.m. ■ Los niveles de la piscina leerán: 1) 1.0 - 1.5 cloro 2) 7.4 - 7.6 PH ■ Se usurán los químicos siguiendo los reglamentos establecidos.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Piscina

TAREA 22: Teléfonos en la piscina

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Coordine las llamadas del huésped según la lista de nombres en el bar de la piscina. ■ Recoja el teléfono, después de que el huésped termine de hablar.	■ El teléfono está preparado antes de las ____ a.m. ■ Las llamadas para los huéspedes se manejarán correctamente. ■ Se regresa el teléfono a la estación después que el huésped haya terminado su conversación.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Piscina

TAREA 23: Barrer y mapear el piso

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Barra el polvo y el sucio. ■ Preste especial atención al área debajo del lavamanos, detrás de los orinales y las esquinas. ■ Use un paño húmedo para recoger el pelo en el piso. ■ Limpie las marcas de zapatos con _____. ■ Use el letrero de "Piso Mojado" mientras lava el piso y cuando el piso se esté secando. ■ Limpie el piso con un mapo y la solución para todo uso. Empiece de la esquina más lejana a la puerta y continúe hasta la salida del baño. No use el mapo muy mojado.	■ Se barren y mapean los pisos dos veces al día. ■ Los pisos están limpios y sin: 1) polvo 2) sucio 3) pelos 4) pisadas 5) manchas 6) marcas ■ Se utiliza el letrero de "Piso Mojado".

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Piscina

TAREA 24: Mapear los pisos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ NOTA: El mapeado de los pisos puede ser potencialmente peligroso y destructivo. No deje agua en el piso por largos períodos de tiempo. Las losas del piso pueden despegarse o aflojarse. Si el detergente es muy fuerte, las losas pueden resecarse y rajarse. Se colocarán los letreros de "Piso Mojado" para alertar a los demás. Los pisos mojados son resbalosos y pueden provocar que alguien se caiga y lastime seriamente. ARTÍCULOS NECESARIOS: 1) mapos 2) mapos de esponja 3) cubos 4) exprimidor de agua 5) navaja multiusos 6) esponja raspante 7) solución limpiadora 8) letreros de "Piso Mojado" Método: ■ Mezcle la solución limpiadora siguiendo las instrucciones. ■ Barra el piso antes de mapear (la solución para mapear durará más y logrará un mejor trabajo).	■ El piso está limpio y sin: 1) polvo 2) sucio 3) tierra 4) manchas ■ Se usará el método más efectivo para mapear el piso, según su condición. ■ El agua no permanecerá en el piso por largos períodos de tiempo. ■ Las repisas y los muebles no están salpicados. ■ Los mapos se almacenan con la "cabeza" hacia arriba. ■ Se usará sólo el equipo apropiado que esté en óptimas condiciones. ■ Se usarán los productos químicos de acuerdo a los reglamentos de prevención de accidentes. ■ Se barrerán los pisos antes de mapearlos. ■ Los mapos se escurrirán para evitar que caiga en el piso exceso de agua o de solución limpiadora.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Piscina

TAREA 24: Mapear los pisos (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Si se mapea con agua, exprima el mapo halando la palanca con una mano mientras la otra sostiene el mango. ■ Mueva el mapo en un patrón haciendo un "8", de lado a lado en movimientos de 8 a 10 pies dependiendo del tamaño del área. ■ Al comenzar a mapear, coloque el mapo a unos pies del zócalo. Comience a mapear en forma de "8" hasta que se termine el detergente. Pase el mapo de manera que termine en el zócalo otra vez con el mapo casi seco. NOTA: Trate de mantener el cubo donde lo necesite. Para asegurarse de cubrir todo el piso, siga en la dirección opuesta al cubo. ■ A veces necesitará una esponja raspante para aflojar las manchas difíciles. <u>METODO DE UN CUBO:</u> Requiere solamente un mapo, cubo y escurridor.	■ Se dejará todo el equipo limpio, seco, y sin detergente después de cada turno. ■ Los pisos se mapearán de manera ordenada para aprovechar el tiempo y limpiar el área entera. ■ No se usarán mapos mojados cerca de los zócalos. Se usarán mapos casi secos para evitar manchar el zócalo.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Piscina

TAREA 24: Mapear los pisos (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
NOTA: Este método es relativamente fácil y rápido y logra un resultado moderadamente bueno. La tierra y las partículas de sucio se acumularán con el tiempo, por lo que eventualmente necesitará raspar el piso para que se vea limpio. ■ Mezcle el/los detergentes. ■ Sumerja el mapo en la solución y exprima para que quede solamente húmedo. ■ Mapee el piso. ■ A medida que el mapo se ensucia, sumérjalo en la solución, escurriendo el exceso y siga mapeando. <u>METODO DE DOS CUBOS:</u> Requiere un cubo con detergente y otro para enjuagar. ■ Sumerja el mapo en el cubo con detergente y exprima para que quede húmedo. Mapee el área. Sumerja el mapo en el cubo con detergente para eliminar el sucio del mapo. Sumerja el mapo en el cubo de enjuague, exprimiéndolo y enjuagando el área mapeada.	

©

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
NOTA: Una variación de este método es simplemente sumergir el mapo en cada solución. Esto elimina el paso de enjuague del piso pero deja más mugre. METODO DE TRES CUBOS: Este método elimina el problema de qué hacer con el agua sucia al añadir otro cubo vacío. ■ Exprima el mapo en el cubo vacío. Vacíelo a medida que se llene. ■ El enjuague y la solución con detergente se cambian menos, ya que se ensucian menos. METODO DE ROCIAR: ■ Mezcle el detergente en un recipiente de pistola de rociar de 3 galones. ■ Rocíe la solución en el piso con la máquina y recoja con una aspiradora de agua. ■ El enjuague se puede hacer sin contaminar el área alrededor. NOTA: Esto es especialmente útil cuando se usan detergentes y desinfectantes. Es el sistema más efectivo y rápido cuando se necesite una buena limpieza.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Piscina

TAREA 24: Mapear los pisos (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
EQUIPO DE LIMPIEZA ■ Lave las "cabezas" de los mapos después de cada uso. Exprima dejando circular el aire. (Esto evita los hongos y el mal olor en los mapos.) ■ Limpie y seque los cubos para prevenir el moho.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Piscina

TAREA 25: Vaciar los zafacones

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Remueva la bolsa plástica y limpie el recipiente. Ate la bolsa. ■ Recoja toda la basura alrededor del zafacón y colóquela en la bolsa. ■ Limpie el zafacón con un paño húmedo. ■ Reemplace la bolsa de plástico en el zafacón, hágale un nudo y asegúrese de que la bolsa no se vea después de puesta. ■ Lleve toda la basura al basurero. ■ NOTA: Tenga cuidado cuando ponga la basura en el basurero. No ponga la mano dentro del contenedor.	■ No habrá sucio en los zafacones ni en los baños. ■ El zafacón está limpio y seco. Sin marcas de dedos, manchas o mal olor. ■ Cada zafacón tiene una bolsa de plástico limpia y nueva. ■ Se colocan los zafacones en sus respectivos lugares.

©



Piscina

TAREA 26: Saludar al huésped

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Permanezca en la puerta para poder saludar al huésped en cuanto llegue.	■ **Se saluda a todos los huéspedes a un minuto o menos de su llegada.**
■ Mantenga una postura correcta.	■ **Se saluda a todos los huéspedes correctamente: "Buenos _____, ¿Cuál es su nombre por favor?"**
■ Cuando el huésped llegue, sonría y dele la bienvenida diciendo: "Buenos ___, ¿Cuál es su nombre, por favor?"	■ **Sonría y mantenga una postura correcta.**
■ Pida al huésped que firme el libro de registro y le muestre la llave de su cuarto.	■ **Hable claramente en un tono de voz agradable.**
■ Si usted está ocupado atendiendo a otro huésped cuando un huésped nuevo llega, reconozca al huésped y hágale saber que lo atenderá tan pronto sea posible.	■ Se anticipan todas las necesidades de los huéspedes y se les ofrece los servicios correctos.
■ Ofrezca ayudar al huésped con su silla de playa o con procionarle más toallas si es necesario.	■ Todos los huéspedes firman el registro y muestran su llave de cuarto.
■ Ofrezca al huésped rociarlo con agua.	■ **Se le explica diplomáticamente las reglas de uso de las facilidades del hotel a las personas que no están alojadas en el mismo.**
■ Ofrézcale algo de tomar.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Piscina

TAREA 26: Saludar al huésped (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Personas que no se alojan en el hotel: 1) Acérquese a la persona con mucha diplomacia. 2) Explíquele las reglas de uso de las facilidades. 3) Si la persona se molesta, no discuta con ella. 4) Comuníquese con el supervisor de turno.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Piscina

TAREA 27: Servicio de toallas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Tan pronto el huésped llegue a la piscina, ofrézcale usar las toallas del hotel: "¿Le puedo ofrecer una toalla?"	■ Se le ofrece una toalla a todos los huéspedes.
■ Si el huésped desea una toalla, dígale amablemente, "¿Me podría dar su nombre y número de habitación, por favor?". Obtenga el deletreo correcto.	■ Se cotejará que todos los huéspedes que solicitan toallas figuran en la lista de huéspedes.
■ Mantenga una postura correcta, mientras el huésped esté presente.	■ Si el nombre y el número de habitación no aparecen en la lista de huéspedes, comuníquese con la Recepción o con la gerencia.
■ Ofrézcale más de una toalla si así lo desea el huésped.	■ Se registrarán todos los nombres y números de habitación en el libro de registro.
■ Registre todo en la hoja de registro: 1) nombre 2) número de habitación 3) cantidad de toallas 4) el número de silla en la que el huésped está sentado	■ No faltarán toallas.
■ Coteje el nombre y el número de habitación con la lista de huéspedes.	■ Se recogen todas las toallas de las sillas después que el huésped se marche.
■ Entregue las toallas al huésped.	■ No se deja ninguna toalla en el área de la piscina o en la playa al final del día.
■ Acompañe el huésped a la silla deseada.	
■ Ajuste el respaldo de la silla según lo indique el huésped.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Piscina

TAREA 27: Servicio de toallas (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Coloque la toalla en la silla. Cuando coloque la toalla en la silla, asegure la parte de arriba, doblándola por encima de la silla. ■ Ofrezca al huésped cualquier otra ayuda diciéndole, "Si le puedo servir en algo más, mi nombre es _____, por favor no vacile en llamarme. Que disfrute de su estadía en el hotel." ■ Tan pronto el huésped deje el área de la piscina, recoja todas las toallas y colóquelas en el cesto. ■ No recoja la toalla si el huésped ha dejado sus pertenencias alrededor de la silla. Si el huésped no ha dejado ninguna pertenencia, recoja la toalla en ___ minutos después de que el huésped se haya marchado. ■ Lleve las toallas sucias a la lavandería a las ____ p.m. diariamente o cuando el cesto se haya llenado. ■ Lleve el resto de las toallas sucias al finalizar el turno. ■ Recoja las toallas limpias en la lavandería según sea necesario.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Piscina

TAREA 28: Servicio de playa

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Tan pronto el huésped se aproxime a la playa, ofrezca ayudarle con la silla de playa. ■ Confirme el nombre y el número de habitación del huésped. ■ Coloque las sombrillas firmemente en la arena cuando el huésped desee cambiarlas de lugar. ■ Coloque la silla de playa en el lugar indicado, mirando hacia la dirección deseada. ■ Siga el procedimiento de servicio de toallas como lo indica la tarea #___. ■ Tan pronto el huésped se marche: 1) coloque las sillas en su posición original. 2) Recoja cualquier papel/basura. 3) Recoja las toallas sucias.	■ Todas las sillas están limpias antes de ofrecerlas al huésped. ■ Se ofrecen sillas de playa y ayuda con las mismas a todos los huéspedes. ■ Todas las sombrillas se colocan firmemente en la arena. ■ Se colocarán las sombrillas y las sillas donde especifique el huésped.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Piscina

TAREA 29: Prestar el equipo de recreo/ diversión

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Coloque todo el equipo de recreo según el diagrama. ■ Tan pronto el huésped se acerque al área de la piscina, ofrézcale usar cualquier equipo de recreo/diversión. ■ Señale al huésped los diferentes juegos: "Tenemos estos juegos disponibles, y también gran variedad de otros juegos". Ofrézcale juegos específicos al huésped, anticipando sus preferencias. ■ Anote en la hoja de registro: 1) nombre del huésped 2) número de habitación 3) artículo prestado ■ Vigile el uso del equipo y recójalo cuando el huésped haya terminado. Registre la devolución del mismo en la hoja de registro. ■ Cambie diariamente el lugar de la mesa de "ping-pong". ■ Limpie y desempolve la mesa de "ping-pong" diariamente.	■ El siguiente equipo deberá estar disponible al huésped entre las ___ a.m. y las ___ p.m. 1) volibol 2) "croquet" 3) "badminton" 4) "ping-pong" 5) damas 6) "backgammon" 7) "scrabble" 8) pelota de fútbol 9) pelota de playa 10) pelota de tenis 11) juguetes de playa para los niños 12) barajas 13) "frisbee" ■ Todo el equipo se encuentra en buenas condiciones. ■ Retire del inventario todo el equipo defectuoso. ■ Comunique cualquier equipo que falte a su supervisor. ■ Se moverá la mesa de "ping-pong" diariamente para que no dañe la grama. ■ Todo el equipo devuelto será registrado en la hoja de registro.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

TAREA 29: Prestar el equipo de recreo/diversión (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Mantenga todo el equipo en buenas condiciones. Notifique a su supervisor de cualquier daño o pérdida.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Piscina

TAREA 30: Equipo de alquiler

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Coloque todo el equipo para alquilar según el diagrama. ■ Coloque la lista con los precios al lado del equipo. ■ Asegúrese de que todo el equipo esté limpio y en buenas condiciones. ■ Tan pronto el huésped llegue a la playa, ofrézcale la opción de alquilar equipo. ■ Señale al huésped los diferentes equipos de alquiler, "Tenemos estos artículos disponibles para alquiler." Ofrézcale al huésped equipos específicos, anticipando sus gustos. ■ Informe al huésped el costo de cada artículo. ■ Registre lo siguiente en el libro de registro: 1) nombre del huésped 2) número de habitación ■ Pida al huésped que firme la hoja de responsabilidad.	■ Sólo los huéspedes alojados en el hotel podrán alquilar equipo. ■ Todo el equipo está en buenas condiciones. Retire cualquier equipo defectuoso del inventario. ■ Reporte cualquier equipo que falte a su supervisor. ■ El siguiente equipo deberá estar disponible al huésped entre las ___ a.m. y las ___ p.m. 1) tablas de hacer "surf" 2) balsas 3) bicicletas 4) patines ■ El huésped firma la hoja de responsabilidad por el equipo. Cualquier huésped menor de 18 años deberá ser acompañado por sus padres y estos últimos hacerse responsables por el equipo alquilado. ■ Se registrará todo el equipo devuelto en la hoja de registro.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Piscina

TAREA 30: Equipo de alquiler (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ No alquile ningún equipo a personas menores de 18 años, a no ser que vengan acompañados de sus padres y los mismos se hagan responsables por el equipo. ■ Todos los huéspedes devuélven el equipo antes de las ___ p.m. ■ Se registra todo el equipo devuelto en la hoja de registro.	



©

Piscina

TAREA 31: Limpiar el almacén

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Lave todo el equipo acuático con agua y jabón. ■ Enjuague todos los artículos con agua limpia. ■ Póngalos a secar al sol. ■ Colóquelos en su lugar apropiado: 1) chapaletas 2) máscaras 3) respiradores ("snorkels")	■ Se lava todo el equipo acuático después de cada uso. ■ Se almacena en el área designada.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Piscina

TAREA 32: Limpiar la mesa

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Después de que se marche el huésped, traiga a la mesa lo siguiente: 1) Una bandeja grande. 2) Una paño limpio y húmedo (no una servilleta). 3) Un sostenedor de bandejas. ■ Coloque el sostenedor de bandejas al lado de la mesa: 1) Coloque todos los vasos en el medio de la bandeja. 2) Coloque la vajilla en pilas de la misma clase. 3) Coloque las tazas alrededor de los vasos. 4) Coloque la basura en un solo lugar 5) Coloque los cubiertos al lado opuesto de la basura. 6) Coloque las servilletas sucias sobre los vasos. ■ Asegúrese de que no haya nada suelto o inseguro. ■ No sobrecargue la bandeja, haga un segundo viaje si es necesario. ■ Revise el piso por si hay basura o migajas; recoja y/o limpie cualquier cosa que encuentre.	■ Se limpian todas las mesas rápidamente. ■ Sin raspar los platos. ■ No se hace ruido o barullo cuando se limpian las mesas. ■ Sin accidentes. ■ Sin derrames. ■ Se recogen todos los artículos excepto la decoración del centro de la mesa, la sal, la pimienta y la azucarera. ■ Se barre toda la basura o migajas en el suelo.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Piscina

TAREA 33: Cambiar los ceniceros

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando el cenicero tenga más de ___ colilla(s), cámbielo. ■ Voltee un cenicero limpio hacia abajo para tapar el cenicero sucio. ■ Remueva los dos ceniceros de la mesa. ■ Tome los ceniceros sucios en la mano que tenga libre. ■ Ponga un tercer cenicero limpio y póngalo en la mesa en el lugar del sucio. ■ Lleve los ceniceros tapados a la estación de servicio. ■ Limpie los ceniceros inmediatamente en la estación. ■ Revise las mesas con frecuencia para asegurar que los ceniceros se mantengan limpios.	■ Todos los ceniceros con ___ colilla(s) o más se cambian. ■ Se cambian todos los ceniceros usando el método de "tapar".

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Piscina

TAREA 33: Cambiar los ceniceros (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ <u>CENICEROS CON CIGARRILLOS ENCENDIDOS</u>: 1) Nunca recoja el cigarrillo del huésped. 2) No pregunte al huésped si puede recoger su cigarrillo. 3) Coloque un cenicero vácío junto al que va a cambiar. Cuando el huésped apague su cigarrillo, tápelo con un cenicero limpio y recójalos.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Piscina

TAREA 34: Mantenimiento de áreas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Vigile continuamente las áreas de la piscina/playa. ■ Use un paño humedecido con la solución para todo uso. ■ Saque todas las manchas del acero inoxidable. ■ Limpie todo ___ veces al día y periódicamente, según sea necesario: 1) Recoja el sucio, los papeles y la basura del piso y los muebles. 2) Limpie los ceniceros altos/de pie. 3) Coloque toda las mesas y las sillas en su lugar. 4) Seque cualquier mancha de agua. 5) Saque las hojas muertas de las plantas. 6) Sacuda todos los muebles y los aparatos con cromo. 7) Comunique cualquier daño o rotura. ■ Para limpiar la mesa de vidrio, use un paño humedecido con el limpiador de vidrios. Seque todo, para evitar marcas o manchas de agua. ■ Revise el horario de limpieza, para averiguar las áreas y los artículos a limpiar.	■ Todas las áreas están limpias y sin basura. ■ Todas las áreas se revisan y se limpian periódicamente según sea necesario. ■ Todas las áreas se ven limpias y atractivas al huésped. ■ Todas las mesas/sillas se encuentran colocadas en su posición, según el diagrama del departamento. ■ Cualquier daño o necesidad de reparación se reporta inmediatamente. ■ Sin áreas mojadas. ■ Sin toallas o paños sucios.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Piscina

TAREA 35: Vigilar las señales de advertencia

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Vigile las banderas de advertencia, y si las condiciones se ponen peligrosas, cambie las banderas para advertir a los huéspedes. ■ Registre todos los cambios en las condiciones en el libro de registro. ■ Colóquese la señal de aguavivas. ■ Mantenga el botiquín de primeros auxilios en la estación.	■ Las señales de advertencias se cambian según sea necesario. ■ El botiquín está bien suplido y en buenas condiciones.



Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Piscina

TAREA 36: Despedir al huésped

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando el huésped se esté marchando, agradézcalo e invítelo a regresar. ■ Use el nombre del huésped si lo sabe. ■ Mantenga contacto visual, buena postura y sonrisa.	■ Se saluda a todos los huéspedes cuando se están marchando. ■ El huésped recibe el 100% de su atención. ■ Se usa el nombre del huésped.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Piscina

TAREA 37: Limpiar las plantas/macetas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Remueva la basura, polvo y hojas muertas de las plantas y tiestos. ■ Limpie y desempolve las plantas. ■ Revise el piso y asegúrese de que no haya ninguna hoja muerta. ■ Limpie el tiesto asegurándose que no tenga marcas, goteras o roturas. ■ Lustre los tiestos de bronce con ____. ■ Comuníquese con su supervisor para cualquier reparación que sea necesaria o cualquier planta que se esté muriendo.	■ Se limpian las plantas y los tiestos todos los días: 1) sin mugre 2) sin polvo 3) sin sucio 4) sin hojas secas 5) sin hojas amarillas ■ Las plantas están vivas, todas las plantas que estén enfermas se reportarán a su supervisor. ■ Los tiestos están sin goteras, abolladuras o roturas. ■ Todos los tiestos tienen sus respectivos platillos. ■ Los tiestos de bronce están pulidos.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Piscina

TAREA 38: Reabastecer las jaboneras

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise la cantidad de jabón en la jabonera. Llénela si tiene menos de la mitad. ■ Pruebe y asegúrese de que la jabonera está funcionando bien (no está tapada). ■ Limpie cualquier gota o mancha que tenga. ■ Séquela completamente sin dejar ninguna mancha. ■ Lustre todo el bronce y el cromado.	■ Todas las jaboneras están limpias y llenas: 1) sin manchas 2) sin roturas 3) sin espuma 4) sin huellas digitales ■ La jabonera está en buenas condiciones. ■ No está tapada.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Piscina

TAREA 39: Reemplazar el papel de baño

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
Papel De Baño ■ Reemplace cualquier papel del baño que tenga menos de ___ del rollo. ■ Asegúrese de ponerlo mirando hacia el huésped. Toallas De Papel ■ Abra y revise que tengan más de la mitad. ■ Llene el contenedor hasta el tope, cierre el contenedor con la llave. "Kleenex" ■ Revise que tenga suficientes pañuelos para la cara. Limpie la caja para quitar cualquier mancha o marca. Doble el primer pañuelo en forma de "V".	■ El papel de baño, las toallas de papel o los "kleenex" nunca tienen menos de la cuarta parte. ■ Siempre tenga una segunda caja o rollo a mano. ■ El rollo y el dispensador están trabajando satisfactoriamente. ■ El cromado y el bronce están pulidos y sin manchas o polvo. ■ Los "kleenex" están secos y son blancos. ■ Revíselos y cámbielos durante el día.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Piscina

TAREA 40: Teléfonos públicos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Saque la basura. ■ Limpie el mostrador y las paredes. ■ Usando un paño mojado en una solución para limpiar, limpie todo el teléfono, asegurándose de levantar el auricular y limpiar la base. ■ Ponga especial atención al aparato de escuchar y al auricular, para limpiar la grasa, pelo, aceite, maquillaje u otro sucio. ■ Limpie el cordón y la parte exterior del teléfono. ■ Lustre el acero inoxidable. ■ Asegúrese de que las extensiones correctas o los números telefónicos están limpios y al alcance de los huéspedes. ■ Con una esponja mojada remueva cualquier "graffiti" que encuentre. ■ Ponga una libreta y un bolígrafo por cada teléfono. ■ Limpie los teléfonos dos veces al día.	■ El teléfono y el área están limpias y sin: 1) polvo 2) sucio 3) grasa 4) "graffiti" 5) basura 6) marcas pegajosas 7) pelo ■ Todas las guías de teléfonos están en su lugar y en buenas condiciones. ■ Los ceniceros están vacíos. ■ El acero inoxidable está limpio. ■ Los fósforos, los bolígrafos y las libretas están en el lugar indicado. ■ Las libretas y los fósforos no tienen marcas y están llenos. El nombre del hotel está mirando hacia arriba. ■ Los bolígrafos tienen suficiente tinta para escribir. ■ Los teléfonos funcionan a la perfección. ■ Los teléfonos están en su lugar.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Piscina

TAREA 40: Teléfonos públicos (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise las guías de teléfono y asegúrese de que estén en buenas condiciones.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Piscina

TAREA 41: Mantener la seguridad del huésped

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Vigile todas las actividades del huésped. ■ Coloque los letreros de advertencia, en la entrada de la piscina para que el huésped los pueda ver claramente. ■ Discreta y amablemente mencione las siguientes reglas al huésped, asegurándose que son cumplidas: 1) sin correr 2) sin artículos de vidrio 3) sin tirarse de picada 4) sin juegos de manos 5) traje de baño obligatorio 6) los niños pequeños no son dejados sin vigilancia 7) sin malas palabras 8) sin riesgos 9) sin nadar cuando la piscina está cerrada 10) el escritorio/mostrador de la piscina está siempre atendido ■ Mantenga un botiquín de primeros auxilios y ofrezca su ayuda al salvavidas cada vez que sea necesario.	■ Se cumplen todas las reglas de la piscina. ■ Se trata a todos los huéspedes profesionalmente. ■ Las reglas de la piscina están claramente colocadas en la entrada de la piscina. ■ El huésped tiene una idea clara acerca de las áreas para nadar en la playa y de las advertencias sobre la misma. ■ Los huéspedes con artículos de alquiler conocen el uso de la línea de flotación.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Piscina

TAREA 41: Mantener la seguridad del huésped (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Comunique al huésped: 1) las áreas para nadar/corales/arrecife 2) marea alta/baja 3) las advertencias para hacer "surfing". ■ Señale la línea de flotación a las personas que alquilan artículos. ■ Use las sombrillas de playa cuando el tiempo lo permita.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Piscina

TAREA 42: Levantar la bandeja

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Agáchese o arrodíllese al lado de la bandeja. ■ Coloque una mano en el lado de enfrente de la bandeja. ■ Coloque la otra en la parte de abajo de la bandeja, equilibrando el peso de la misma. ■ Levante la bandeja por encima del hombro. ■ Si la bandeja está muy pesada, descánsela en el hombro. ■ NOTA: Si la bandeja está muy pesada es que tiene demasiadas cosas.	■ Se mantiene el equilibrio mientras se levantan las bandejas. ■ Las bandejas son balanceadas. ■ No se sobrecargan las bandejas. ■ No se cae nada de la bandeja.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Piscina

TAREA 43: Juntar la sillas de playa

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Use las técnicas indicadas para mover las sillas: 1) Mantenga su espalda recta. 2) Doble las rodillas. 3) Use sus piernas. 4) Ayúdense entre empleados. ■ No cargue demasiado a la vez. ■ Recoja las sillas y colóquelas en ____.	■ Todas las sillas son levantadas cuidadosamente. ■ Una silla a la vez.



Piscina

TAREA 44: Limpiar el área de la piscina

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Limpie el mostrador.	■ El mostrador está limpio.
■ Limpie los cajones.	■ Los cajones están limpios.
■ Limpie la arena del equipo acuático.	■ Sin arena en el equipo acuático.
■ Barra el piso.	■ El piso se barre diariamente al final del día.
■ Saque la basura.	■ El zafacón está vacío.
■ Asegúrese de que todas las herramientas y el equipo de la piscina/playa están bajo llave.	■ No hay ningún artículo fuera de la bodega.
■ Cierre las ventanillas.	
■ Apague las luces.	
■ Cierre la puerta.	



©

Piscina

TAREA 45: Cerrar la playa

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Lave y guarde todo el equipo en el "locker". ■ Guarde los cojines de las sillas de playa en el "locker". ■ Doble el respaldo de la silla hacia abajo, átelos para que el viento no los mueva. ■ Cierre con llave los "lockers". ■ Coloque la hielera, las toallas sucias y la basura en el carro del departamento. ■ Almacene la hielera y el carro en la oficina. ■ Coloque el letrero de "Playa Cerrada" a las ___ p.m. ■ Devuelva el radioteléfono al Departamento de Seguridad. ■ Repórtese a su departamento.	■ La playa cierra a las ___ p.m. ■ No se deja ningún equipo o suministro en la playa. ■ Todo el equipo está guardado.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



"Stewarding"

Indice

TAREA	PAGINA
01: Revisar los abastecimientos	4
02: Revise las alfombras de goma	5
03: Prepare el equipo	6
04: Revisar el equipo	7
05: Preparación de estación	8
06: Revisar la máquina	9
07: Llenar la máquina	10
08: Área de lavar	11
09: Raspar y enjuagar	12
10: Remojar los cubiertos	13
11: Llenar las rejillas	14
12: Mandar las rejillas	15
13: Cosas que no pertenecen al lavaplatos	16
14: Lavar los cubiertos	17
15: Rejillas para secar	18
16: Separar y almacenar	19
17: Limpiar y organizar las bandejas	20

"Stewarding"

Indice

TAREA	PAGINA
18: Limpiar el filtro	21
19: Limpiar el área de lavado	22
20: Limpieza de equipo	23
21: Limpiar la estantería rodante ("rolling rack")	24
22: Limpieza de paredes	25
23: Barrer el piso	26
24: Mapear los pisos	27
24: Mapear los pisos (cont.)	28
24: Mapear los pisos (cont.)	29
24: Mapear los pisos (cont.)	30
24: Mapear los pisos (cont.)	31
25: Mantenimiento del área de los mapos	32
26: Triturador de comida	33
27: Vaciar la basura	34
28: Reciclaje/conservación	35
29: Substancias tóxicas	36
30: Solución de grasa	37



"Stewarding"

Indice

TAREA	PAGINA
31: Limpiar las alfombras	38
32: Limpiar el lavaplatos	39
33: Llenar los fregaderos	40
33: Llenar los fregaderos (cont.)	41
34: Organizar las ollas	42
35: Raspar y enjuagar las ollas	43
36: Remojar las ollas	44
37: Lavar las ollas	45
38: Enjuagar las ollas	46
39: Esterilizar las ollas	47
40: Escurrir las ollas	48
41: Guardar las ollas	49
42: Recoger las ollas	50
43: Cambiar el agua	51
44: Limpiar los fregaderos	52
45: Áreas de servicio	53

"Stewarding"

TAREA 01: Revisar los abastecimientos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise los abastecimientos y asegúrese de tener todo lo necesario para el servicio del día. ■ Notifique al supervisor si le faltan provisiones. NOTA: Refiérase a la lista de cantidades necesarias.	■ Tiene todas las provisiones a la mano. ■ Tiene disponibles las cantidades establecidas en la lista. ■ No escasea nada.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

"Stewarding"

TAREA 02: Revise las alfombras de goma

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Asegúrese de que todas las alfombras de goma estén en los lugares establecidos. ■ Asegúrese de que las alfombras están limpias y los pisos barridos y mapeados.	■ Todas las alfombras están en el lugar indicado y no están dobladas. ■ Todas las alfombras están limpias y sin: 1) Grasa 2) Basura 3) Roturas 4) Mal olor

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

"Stewarding"

TAREA 03: Prepare el equipo

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise la lista de banquetes que indica el equipo necesario. ■ Comuníquese con el Chef o el Supervisor de Banquetes para indagar qué equipo específico será necesario para la actividad. ■ Recoja los artículos requeridos en el almacén. ■ Prepare el equipo que se necesitará en los diferentes salones de actividades. ■ Cuente todos los artículos correctamente. ■ Tache en la lista de los artículos los nombres a medida que los vaya consiguiendo. ■ Identifique cada carro de equipo cuando lo entregue: 1) Nombre de la actividad 2) Lugar de la actividad 3) Fecha 4) Clase de comida 5) Cantidad de personas ■ Lleve la cantidad correcta de utensilios al lugar indicado. ■ NOTA: Vea el ejemplo de preparación.	■ El equipo de banquetes se prepara siguiendo el procedimiento. ■ No falta o sobra equipo. ■ El equipo está preparado 2 horas antes del comienzo de la actividad. ■ Los empleados de banquetes tienen los tipos y tamaños correctos de equipo.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

"Stewarding"

TAREA 04: Revisar el equipo

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revisar la disponibilidad y la condición del siguiente equipo: 1) Botella de rociar y desechos 2) Mostradores y drenajes limpios 3) Botas de goma, delantales, guantes (si son necesarios) 4) Raspadores y fregadores 5) Tanques de remojar y rejillas con suministro apropiado 6) Zafacones vacíos, con una bolsa de plástico y en su lugar 7) Mapos, cubos, escurridor, escoba y recogedor ■ Notificar al supervisor de cualquier escasez.	■ Todo el equipo es revisado y almacenado al principio de cada turno. ■ Sin escasez. ■ El equipo no está dañado.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Stewarding"

TAREA 05: Preparación de estación

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revisar que la estación de los platos esté organizada apropiadamente antes de que comience el trabajo.	■ Está completamente preparada. ■ Limpia y organizada.

©

"Stewarding"

TAREA 06: Revisar la máquina

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise la condición del lavaplatos. ■ Revise las áreas alrededor del lavaplatos y asegúrese que estén en buen orden. ■ Limpie y rectifique cualquier deficiencia antes de prender la máquina. NOTA: Ver las instrucciones del fabricante.	■ La máquina funciona apropiadamente. ■ Todas las partes están aseguradas en su lugar. ■ Sin basura en el piso. ■ Sin residuos. ■ Los chorros de agua están sin obstrucciones. ■ El fondo del tanque está limpio y sin objetos (vajillas, cajas, basura, vidrios quebrados). ■ Las cortinas del tanque están limpias. ■ Las mesas de preparación están sin polvo o salpicaduras. ■ La máquina está limpia por dentro y por fuera.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



"Stewarding"

TAREA 07: Llenar la máquina

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Siga las instrucciones específicas para llenar la máquina. ■ Asegúrese de que todos los tanques están llenos y trabajando. ■ Revise todos los filtros. ■ Revise que todos los calibradores estén a la temperatura correcta. ■ Asegúrese de que todos los chorros están en su lugar y que están en la posición adecuada. Si no, cierre los seguros. ■ Ponga las cortinas en el gancho de atrás y adelante para sostenerla. ■ Cierre las válvulas del drenaje. La posición de abierto y cerrado están marcadas en la máquina. ■ Abra las válvulas de llenado. Llene todos los tanques hasta la línea indicada.	■ Todas las cámaras están llenas. ■ Todas las temperaturas correctas. ■ El tanque de lavar está a 160 grados F. ■ El tanque de enjuagar está a 180 grados F (no mas de 200 grados F). ■ El enjuague final está a 180 grados F. ■ Los filtros están limpios. ■ Todos los envases de jabón están llenos. ■ Todos los calibradores trabajan.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

"Stewarding"

TAREA 08: Área de lavar

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Organice el área de separación para que todos los lavaplatos le ayuden a separar los cubiertos, vasos y vajilla. ■ Ponga lo siguiente: 1) Ponga una caja para vasos en la parte de arriba. Mantenga cajas vacías al alcance de la mano. 2) Ponga los recipientes de plástico con detergente para sumergir los cubiertos. 3) Ponga un plato de cada clase de aquellos que se usan frecuentemente como guía para separar la vajilla. 4) Coloque un zafacón de basura con una bolsa plástico del lado de servicio del mostrador.	■ El área de separación es organizada con utensilios que facilita el lavado y reduce las roturas de equipo. 1) Rejillas para cristalería de varios tamaños. 2) Recipiente para remojar los cubiertos. 3) La separación de la vajilla. 4) Zafacones con bolsas plásticas para la basura.

©



"Stewarding"

TAREA 09: Raspar y enjuagar

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Raspe todo el exceso de desechos y comida de los platos con una esponja de alambre o con la manguera de agua caliente. ■ Use guantes de goma para raspar los escombros de los platos al desagüe. ■ Separe y almacene los platos por tamaño y estilo. ■ Ponga todos los cubiertos en el tanque de remojar. ■ Mire que el huésped no haya dejado un artículo en el plato por accidente (joyas, plumas, encendedores, notas, etc.) ■ Mantenga el área de lavar limpia. ■ Vacíe la basura frecuentemente.	■ Toda la vajilla de cristal será raspada antes de meterla en la máquina. ■ La vajilla será separada de los cubiertos. ■ No use la máquina de lavar platos como triturador de basura.



Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

"Stewarding"

TAREA 10: Remojar los cubiertos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Use la porción química apropiada para preparar el tanque de remojar. ■ Prepare el tanque para remojar los cubiertos. Ponga un pedazo de papel de aluminio abajo y eche 3/4 de agua caliente y 1/4 de detergente. Cambie la solución cuando se ensucie.	■ Use el mismo tanque para remojar todo los cubiertos. ■ Todos los cubiertos se remojan antes de que se laven. ■ Los productos químicos apropiados se diluyen correctamente.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



"Stewarding"

TAREA 11: Llenar las rejillas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise que sea la caja de vasos correcta antes de usarla. ■ Llene todas las cajas de vasos con los vasos apropiados. ■ Invierta todos los vasos boca abajo. ■ No mezcle los vasos en las cajas. ■ No permita desperdicios de comida en las cajas. ■ Llene las rejillas para la vajilla con las piezas apropiadas y separándolas. ■ Enjuague todas las rejillas de la vajilla y los cubiertos con la manguera antes de ponerlos en la máquina. ■ Solamente mande cajas llenas por la máquina.	■ Todas las cajas están llenas correctamente. ■ Todos los vasos son iguales y están en la caja correcta. ■ Se mandan las cajas cuando están llenas. ■ La máquina de lavar platos no se usará durante todo el período de comida. ■ La máquina será usada únicamente cuando se acumulen suficientes platos o vasos, que estén sucios. La cantidad deberá ser suficiente para que la máquina se mantenga trabajando por un mínimo de 30 minutos. ■ Se usará el mínimo consumo de jabón y agua y la máxima utilización de personal.

©



"Stewarding"

TAREA 12: Mandar las rejillas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Mande primeramente los vasos por el lavaplatos. ■ Mande la vajilla después. ■ Mande los cubiertos de último. ■ Mande los ceniceros antes de cambiar el agua.	■ Los vasos siempre se mandan primero. ■ El mínimo de cajas en la máquina es tres. ■ Sin manchas negras (ceniza) en la cristalería y la vajilla ya lavada.



©



"Stewarding"

TAREA 13: Cosas que no pertenecen al lavaplatos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Asegúrese que sólo artículos designados se manden al lavaplatos: 1) Sin ollas ni sartenes 2) Sin partes de equipo 3) Sin alfombras 4) Sin recipientes metálicos 5) Recipientes de plástico 6) Garrafón para el vino 7) Escalfadores 8) Artículos frágiles ■ Pregúntele al Supervisor si tiene alguna duda.	■ El lavaplatos se usa únicamente para lavar ciertos artículos en específico.

Especialmente creado para la Compañia de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

"Stewarding"

TAREA 14: Lavar los cubiertos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Saque todos los cubiertos del tanque y póngalos en una caja para lavarlos. ■ Sepárelo por tipo en las rejillas con el mango hacia abajo y mándelo por la máquina. ■ Páselos a otra rejilla con el mango hacia arriba y mándelos por la máquina otra vez.	■ Todos los cubiertos son puestos en rejillas. ■ Todos los cubiertos se mandan a la máquina, después de la cristalería y la vajilla. ■ No recueste las cucharas unas de otras. ■ Los cubiertos se procesan tres veces: 1) Todos juntos. 2) Por separados y con el mango hacia abajo. 3) Por categoría y con el mango hacia arriba.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

"Stewarding"

TAREA 15: Rejillas para secar

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Deje en las rejillas toda la cristalería y platos para que se sequen al aire después que pasen por la máquina. ■ Incline las rejillas con la cristalería para que escurra el agua y deje que se sequen.	■ Todos los platos y vasos se ventilan antes de ser almacenados. ■ No tienen exceso de agua. ■ No se cargan rejillas goteando por el piso.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

"Stewarding"

TAREA 16: Separar y almacenar

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Inspeccione la limpieza de todos los utensilios. ■ Una vez que los cubiertos se hayan secado al aire, almacénelos por tipo en el área apropiada. ■ Organice las rejillas de vasos iguales una encima de la otra. No ponga una caja mojada encima de una caja seca. ■ Después que los cubiertos pasen por la máquina deje que se ventilen. ■ Póngalos en una caja más grande y empiece a separarlos, tómelos por el mango y colocándolos con el mango hacia arriba. ■ Regrese toda la cristalería, vajilla, y cubiertos limpios a su área.	■ Revise las vajillas lavadas por: 1) Rajaduras 2) Polvo y escombros 3) Cristalería manchada 4) Cubiertos de plata empañados ■ Relave todos los utensilios si no quedan limpios en la primera lavada. ■ Utensilios de plata empañados son lavados nuevamente. ■ Todos los platos y vasos se almacenan en el área apropiada por tipo. ■ Los vasos se mantienen en las rejillas hasta que se usen. ■ Todos los cubiertos se separan por tipo con el mango hacia arriba.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



"Stewarding"

TAREA 17: Limpiar y organizar las bandejas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Mande las bandejas por el lavaplatos, o lávelas en un fregadero de tres compartimientos. ■ Deje que se ventilen. ■ Almacénelas invertidas para que se sequen con el aire.	■ Las bandejas están limpias, sin grasa y sin desperdicios de comida. ■ Todas las bandejas se ponen boca abajo para secarse.

©



"Stewarding"

TAREA 18: Limpiar el filtro

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Para asegurarse que todos los cubiertos se laven apropiadamente, para cada dos horas de uso: 1) Vacíe la máquina 2) Limpie los filtros 3) Prepare la máquina 4) Rellene la máquina	■ Se cambia el agua después de cada dos horas de uso. ■ Se cambian los filtros cada vez que se cambie el agua. ■ Se preparan y se rellenan según las especificaciones del modelo.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



"Stewarding"

TAREA 19: Limpiar el área de lavado

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Usando el desinfectante limpie todas las partes de la máquina y del área de limpieza. ■ Limpie: 1) Por dentro y por fuera. 2) Arriba y atrás 3) Por fuera, mostradores, lavaplatos 4) Repisas, patas 5) Debajo de los lavaplatos y tubería 6) Paredes ■ Limpie todo el acero inoxidable por fuera con el pulidor para acero inoxidable y con un paño limpio y húmedo.	■ Limpie al terminar el turno como los procedimientos lo establece. ■ Limpie el acero inoxidable con el pulidor para acero inoxidable. ■ El área está limpia y sin: 1) Polvo 2) Manchas 3) Salpicaduras 4) Moho 5) Olores 6) Manchas pegajosas

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



"Stewarding"

TAREA 20: Limpieza de equipo

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Limpie el equipo con un paño limpio y desinfectante ■ Limpie las esquinas, ruedas, patas y por debajo del equipo.	■ El equipo se limpia inmediatamente después de haberse usado. ■ Las ruedas y las patas y por debajo de las esteras están limpios: 1) Sin derrames 2) Sin escombros 3) Sin basura 4) Sin manchas pegajosas

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Stewarding"

TAREA 21: Limpiar la estantería rodante ("rolling rack")

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Remueva todo el sucio de la estantería. ■ Límpiela con un paño limpio y solución para todo uso. ■ Limpie todos los estantes, vaseras, esquinas y ruedas. ■ Enjuague. ■ Devuelva la estantería limpia al área designada y póngala paralela a las otras.	■ Limpie la estantería después de cada uso: 1) Sin sucio 2) Sin manchas 3) Sin derrames 4) Sin manchas pegajosas 5) Sin mugre en las esquinas ■ Limpieza intensiva cada semana.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Stewarding"

TAREA 22: Limpieza de paredes

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Use un paño limpio y la solución para todo uso, para limpiar las paredes comenzando desde arriba y terminando abajo. ■ Limpie las paredes, tuberías y patas del lavamanos, y los mostradores.	■ **Son limpiadas diariamente.** ■ **Sin hongo.** ■ **Sin sucio o polvo.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



"Stewarding"

TAREA 23: Barrer el piso

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Use una escoba doméstica en buenas condiciones para barrer el área designada, recogiendo y amontonando todo el polvo y sucio. ■ Asegúrese de barrer por debajo y alrededor de todos los objetos, las repisas y el equipo. ■ Recoja los escombros con un recogedor y tírelos en el depósito de basura. ■ Mantenga el piso sin comida y sin papeles. Asegúrese que hayan disponibles suficientes zafacones con bolsas plásticas. ■ No barra las áreas donde se esté preparando comida. El polvo se eleva y se asienta sobre la comida y las mesas de trabajo.	■ Sin basura en los pisos. ■ Sin basura debajo de las mesas, en los tableros, o en el equipo. ■ La escoba está en buenas condiciones: 1) no está desgastada o doblada 2) no está negra, ni grasosa ■ **Las áreas de la cocina deben de estar limpias en todo momento.** ■ Los pisos deben de estar limpios y secos en todo momento. ■ La comida derramada se barre inmediatamente.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

"Stewarding"

TAREA 24: Mapear los pisos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ NOTA: El mapeado de los pisos pudiera ser peligroso y destructivo. No deje agua en el piso por mucho tiempo. Las losas del piso pudieran despegarse o aflojarse. Si el detergente es muy fuerte, las losas pueden resecarse y rajarse. Los letreros de "Piso Mojado" deberán usarse para alertar a los demás. Los pisos mojados son resbalosos y alguien se puede caer y lastimar seriamente. ARTÍCULOS NECESARIOS: 1) mapos 2) mapos de esponja 3) cubos 4) exprimidor de agua 5) navaja de utilería 6) esponja abrasiva 7) solución limpiadora 8) letreros de "Piso Mojado" Método: ■ Mezcle la solución limpiadora siguiendo las instrucciones. ■ Barra el piso antes de mapear ■ Si se mapea con agua, exprima el mapo halando la palanca con una mano mientras con la otra sostiene el mango del mapo.	■ El piso está limpio y sin: 1) polvo 2) mugre 3) tierra 4) marcas de zapatos ■ Se escogerá el método de mapear más efectivo para cada trabajo. ■ El agua no permanecerá en el piso por largos períodos de tiempo. ■ No se salpican con agua los zócalos y muebles. ■ Los mapos se guardan con la "cabeza" hacia arriba. ■ Se usa sólo el equipo específico para llevar a cabo la labor. Este funciona a la perfección. ■ Todos los productos químicos se usan siguiendo los reglamentos de prevención de accidentes. ■ Los pisos se barren antes de mapearlos. ■ Los mapos se escurren mientras se limpia para evitar el exceso de agua y de solución limpiadora.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



"Stewarding"

TAREA 24: Mapear los pisos (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Pase el mapo haciendo un patrón de "8", de lado a lado en movimientos de 8 a 10 pies, dependiendo del tamaño del área. ■ Al comenzar a mapear, coloque el mapo a unos pies del zócalo. Comience a mapear en forma de "8" hasta que se termine el detergente. Pase el mapo de manera que termine en el zócalo otra vez con el mapo casi seco. NOTA: Trate de colocar el cubo en el área que va a mapear después. De esta forma, usted se asegura que el área donde está el cubo no ha sido mapeada, y prevendrá dejar "parchos" sin mapear. ■ A veces necesitará una esponja abrasiva para aflojar las manchas difíciles. <u>SISTEMA DE UN CUBO:</u> Requiere solamente un mapo, un cubo y el escurridor.	■ Todo el equipo se enjuagará y limpiará para remover el detergente y el sucio. Se secará después de limpiarse. ■ Los pisos se mapearán de manera ordenada para optimizar el tiempo y poder limpiar el área entera. ■ Los mapos mojados nunca se usarán cerca de los zócalos. Se usarán mapos casi secos para evitar manchar los zócalos.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Stewarding"

TAREA 24: Mapear los pisos (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ NOTA: Este método es fácil y rápido y logra un trabajo de limpieza relativamente bueno. No obstante, la tierra y el sucio se acumularán con el tiempo, por lo que eventualmente necesitará restregar el piso para que se vea limpio. ■ Mezcle la solución. ■ Sumerja el mapo en la solución y exprima para que quede húmedo. ■ Mapee el piso. ■ A medida que el mapo se ensucie, sumérjalo en la solución con detergente, escurra el exceso y siga mapeando. SISTEMA DE DOS CUBOS: Requiere un cubo con detergente y otro con agua limpia para enjuagar. ■ Sumerja el mapo en el cubo con detergente y exprímalo para que quede húmedo. Mapee el área. Sumerja el mapo en el cubo con detergente para quitarle el sucio. Sumerja el mapo en el cubo de enjuague, exprimiéndolo y enjuagando el área mapeada.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Stewarding"

TAREA 24: Mapear los pisos (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
NOTA: Una variación de este método es simplemente sumergir el mapo en cada solución. Esto elimina el paso de enjuague del piso pero deja más mugre. SISTEMA DE TRES CUBOS: Este método elimina el problema de qué hacer con el agua sucia al añadir un tercer cubo vacío. ■ Exprima el mapo en el cubo vacío. A medida que se llene, vacíelo. ■ Tanto el agua con detergente, como el agua limpia para enjuagar se cambian menos, ya que se ensucian menos. METODO DE ROCIAR: ■ Mezcle el detergente en un rociador manual de 3 galones. ■ Rocíe la solución en el piso con el rociador y recójala con una aspiradora de agua. ■ Esto permite enjuagar sin contaminar el área alrededor.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Stewarding"

TAREA 24: Mapear los pisos (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
NOTA: Este método es especialmente útil cuando se usan detergentes desinfectantes. Este es el sistema más efectivo y rápido cuando se necesita hacer un trabajo minucioso. EQUIPO DE LIMPIEZA ■ Lave las "cabezas" de los mapos después de cada uso. Exprímalos dejando circular el aire. (Esto evita los hongos y el mal olor en los mapos.) ■ Limpie y seque los cubos para prevenir el moho.	

©

"Stewarding"

TAREA 25: Mantenimiento del área de los mapos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Vacíe todos los cubos que no se estén usando. ■ Lave los mapos y cuélguelos con las "cabezas" hacia arriba al terminar el día. ■ Al terminar el día, lave todos los cubos con un paño limpio y húmedo y con el limpiador para muchos usos. ■ Almacene todos los jabones y los productos químicos en su lugar apropiado. ■ Limpie todas las paredes, los pisos y las tablillas. ■ Lave la pileta y séquela. ■ Limpie el drenaje y verifique que el agua drene.	■ Todos los mapos están limpios antes de usarse para limpiar. ■ Los mapos se mantienen limpios y colgados cuando no se estén usando. ■ Los cubos están limpios y vacíos cuando no se están usando. ■ El área de los mapos se limpia diariamente: 1) el drenaje de la pileta limpio y no tapado. 2) la pileta sin partículas de sucio o manchas.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

"Stewarding"

TAREA 26: Triturador de comida

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Mantenga el triturador de comida sin dejar ningún desperdicio en el mismo. ■ No ponga comida o grasa en exceso, es mejor que la tire en el zafacón. ■ Notifique a su Supervisor de cualquier problema. ■ No ponga las manos dentro del triturador, siga las reglas de precaución.	■ El triturador de basura funciona sin ningún problema. ■ Sin desperdicios, sin plástico o papel. ■ Sin cubiertos. ■ Todas las partes están en su lugar.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

"Stewarding"

TAREA 27: Vaciar la basura

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Lleve el zafacón de basura al depósito de basura cuando esté a 3/4 de su capacidad. ■ Vacíe la basura en el depósito de basura asegurándose que nada se derrame. ■ Enjuague el zafacón con una manguera y póngale una bolsa de plástico. ■ Ponga el zafacón en el carro de basura y llévelo a su lugar apropiado. ■ Revise la limpieza del área de trabajo: 1) Los zafacones de basura y los depósitos de basura deben de estar limpios y organizados. 2) Mantenga un suministro de bolsas (una caja por lo menos). ■ Empiece la recolección de basura: 1) Empiece por las áreas designadas, como el supervisor le ha indicado. 2) Póngale bolsas limpias a los zafacones.	■ Se vacían los zafacones de basura cuando estén a 3/4 de su capacidad. ■ Sin cajas en los pisos. ■ Sin desperdicios. ■ Sin malos olores. ■ Todos los zafacones con una bolsa de plástico. ■ Todos los zafacones se lavan antes de ponerlos en una bolsa de plástico. ■ Mantenga el carro de basura lo más limpio posible, usando el limpiador para muchos usos y agua caliente con una manguera de alta presión. ■ Asegúrese de que el zafacón de basura esté limpio antes de dejarlo en el área de servicio. Limpie los zafacones en el área del depósito de basura. ■ Maneje el carro de basura con cuidado.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

"Stewarding"

TAREA 28: Reciclaje/conservación

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Asegúrese de que tenga los 4 recipientes, limpios y vacíos al comienzo de cada turno. 1) Vidrio (café, verde, clara) 2) Metal (aluminio, etc.) 3) Papel 4) Desperdicio de comida ■ Revise la limpieza de los recipientes. ■ Póngale una bolsa de plástico a los recipientes. ■ Separe los artículos apropiadamente y vacíelos durante todo el turno. ■ Póngalos en su área designada. ■ Limpie y póngale una bolsa limpia a los recipientes después de cada vaciada. ■ Lleve el cartón al área de compras para su devolución. ■ Siga la reglas de conservación para el agua.	■ Los procedimientos de reciclaje se siguen por todo el Departamento de "Stewarding" como está establecido. ■ Una bolsa de plástico por cada recipiente. ■ La grasa será filtrada cada noche. ■ Las substancias químicas se usarán como se indica. ■ El agua será usada cuando 6 ollas se acumulen. ■ Use la máquina de lavar platos con un mínimo de 3 cajas a la vez.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

"Stewarding"

TAREA 29: Substancias tóxicas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Almacene las substancias tóxicas como le indique el Supervisor, siguiendo los reglamentos de seguridad al respecto. ■ Nunca use insecticidas en o cerca de comida y nunca en superficies que tengan contacto con comida o recipientes sin lavar.	■ Las substancias tóxicas se almacenan separadas y no cerca de lugares que se usan para almacenar, preparar o servir comida o bebidas. ■ Las substancias tóxicas se almacenan en un lugar retirado de la vajilla, la mantelería y otro equipo. ■ Los insecticidas se deben almacenar lejos de los productos de limpieza para evitar confusión de productos. ■ A todos los productos se les ponen etiquetas y se almacenan en su lugar apropiado. Nunca ponga un producto o solución en un recipiente de otro producto.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

"Stewarding"

TAREA 30: Solución de grasa

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Para hacer un 100 ppm de solución, ponga media onza (30 ml) de cloro (5.25%) a 2 galones (7.6 litros) de agua. ■ Cuando limpie superficies o equipos use paños limpios. ■ Para las áreas difíciles de alcanzar, use una botella rociadora, llena con la solución de cloro.	■ Personal que trata con comida debe saber cómo hacer un 100 ppm de solución de cloro y como limpiar las superficies y el equipo.

Especialmente creado para la Compañia de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

"Stewarding"

TAREA 31: Limpiar las alfombras

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Lleve las alfombras para afuera y lávelas con agua enjabonada y con una escoba. Remueva toda la grasa y el sucio. ■ Enjuáguelas con una manguera y párelas para que se escurran. ■ Barra y mapee el piso antes de volver a colocar las alfombras.	■ Todas las alfombras se limpian después de cada turno y se ponen en el piso limpio y seco. ■ Sin grasa. ■ Sin mal olor. ■ Sin sucio. ■ Sin roturas.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

"Stewarding"

TAREA 32: Limpiar el lavaplatos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando todas las vajillas estén limpias y el turno se termine, vacíe la máquina según las especificaciones del modelo. ■ Vacíe toda el agua y limpie todos los filtros. ■ Revise las cámaras que no tengan escombros o pedazos de vidrio. ■ Limpie las cortinas protectoras. ■ Desodorice la máquina bajo la supervisión de su supervisor. ■ Limpie la máquina de lavar platos: 1) Apague la máquina con el botón de prender y apagar. 2) Apague todos los calentadores con el botón de prender y apagar. 3) Abra la válvulas de enjuague. 4) Abra las puertas de la máquina. 5) Remueva toda la basura con la mano. 6) Use la manguera para limpiar el sucio. 7) Saque las cortinas metálicas y límpielas con agua y jabón.	■ La máquina será limpiada al terminar cada turno. ■ Sin escombros en los filtros. ■ Todas las áreas limpias. ■ Sin residuos.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

"Stewarding"

TAREA 33: Llenar los fregaderos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ El sistema de los tres fregaderos es el más aceptado en la industria. ■ Llene los tres fregaderos hasta la marca previamente establecida y asegúrese de que todos los drenajes y tapones estén en su lugar. Fregadero #1: ■ Llénelo con agua caliente, por lo menos a 120°F. Añada al agua el detergente _____. Fregadero #2: ■ Llénelo con agua caliente entre 120° y 140°F. No añada ninguna solución o detergente. Fregadero #3: ■ Llénelo con agua a 100°F. Añada la solución de esterilizar según las instrucciones del fabricante. Utilice el papel de prueba "litmus" para revisar el balance químico de la solución. ■ Agregue agua limpia y solución o detergente a los fregaderos según sea necesario. Asegúrese de mantener la temperatura y la concentración adecuada de la solución.	■ El nivel del agua está en la marca previamente establecida. ■ La temperatura del agua se mantiene a: 1) Fregadero #1 a 120°F (49°C). 2) Fregadero #2 a 120°F (49°C). 3) Fregadero #3 a 100°F (38°C). ■ En el fregadero #2 no se añade ninguna solución química. ■ El área de los fregaderos tiene buena ventilación. ■ Las ollas no se lavan en agua sucia o fría. ■ Los productos químicos y detergentes se utilizan en concentraciones adecuadas. ■ La concentración en el agua de la solución de esterilizar es examinada con el papel "litmus." ■ Todos los drenajes tienen el tapón para recoger desperdicios.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

TAREA 33: Llenar los fregaderos (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Agregue más agua caliente cuando la temperatura esté 5° por debajo de la establecida. ■ Vacíe y vuelva a llenar los fregaderos cuando el agua se vea turbia y sucia.	

©

"Stewarding"

TAREA 34: Organizar las ollas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Organice todas las ollas sucias según su tipo: 1) Ollas de tamaños similares 2) Sartenes 3) Utensilios para cocinar 4) Tablas de cortar 5) Bandejas ■ Asegúrese de que las ollas no estén calientes antes de agarrarlas. ■ Asegúrese que solamente hayan ollas en la estación, nada más. ■ Revise toda la cocina para buscar ollas sucias. Revise también todas las áreas donde preparan comida. NOTA: Vea el diagrama.	■ Las ollas son organizadas por tamaño y por estilo. ■ En la estación de ollas no hay vajilla, vasos, cubiertos, manteles, servilletas, o utensilios. ■ Los cubiertos son removidos y llevados a la estación de los cubiertos. ■ Ninguna olla sucia se encuentra en la cocina o en áreas donde preparan comida.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

"Stewarding"

TAREA 35: Raspar y enjuagar las ollas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Eche a la basura cualquier residuo de comida que haya quedado en la olla. ■ Rocíe la olla con agua y vacíe en el triturador. ■ Sumerja la olla en agua con detergente para que se disuelva el sucio. NOTA: Mientras más residuo de comida elimine de la olla, más limpia se mantendrá el agua y requerirá menos cambios.	■ Todo residuo de comida es eliminado de las ollas. ■ Todas las ollas son enjuagadas antes de sumergirlas en el agua para mantenerla lo más limpia posible.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

"Stewarding"

TAREA 36: Remojar las ollas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Remoje las ollas en agua caliente por aproximadamente 20 minutos antes de lavarlas.	■ Todas las ollas son remojadas en el fregadero #1 antes de ser lavadas. ■ La ollas no tienen comida que se haya secado.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

"Stewarding"

TAREA 37: Lavar las ollas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Con guantes puestos y usando una esponja abrasiva, restriegue toda la superficie de la olla para remover cualquier residuo de comida que se haya quedado. ■ Para los residuos difíciles use una esponja de alambre. Esto ayudará a devolverle a la olla su color y brillo original.	■ Todas las ollas son lavadas con una esponja abrasiva. ■ No se deja ningún residuo de comida en la olla. ■ No se deja costra quemada en las ollas. ■ La temperatura del agua de lavar se mantiene a 120°F (49°C).

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



"Stewarding"

TAREA 38: Enjuagar las ollas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Después de lavar la olla, levántela y déjela escurrir sobre el fregadero #1 para que el agua con detergente se mantenga en éste. ■ Cuando solamente quede unas gotas de agua con detergente en la olla, sumerja la olla en el fregadero #2 para remover las partículas de comida y el jabón. ■ Sólo sumerja por 10 segundos.	■ Todas las ollas son enjuagadas en agua limpia. ■ Todas las ollas enjuagadas no tienen residuos de jabón. ■ La temperatura del agua de enjuague se mantiene entre 120° y 140° F (49°-62°C).



Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

"Stewarding"

TAREA 39: Esterilizar las ollas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Levante la olla del fregadero de enjuague #2 e inspeccione la calidad del lavado. Si es necesario, devuélvala al fregadero #1 y vuelva a lavarla. ■ Si pasa la inspección sumérjala en la solución de esterilizar del fregadero #3.	■ Todas las ollas son esterilizadas según la reglamentación local. ■ Todas las ollas son remojadas en la solución de esterilizar (fregadero #3) por un mínimo de 1 minuto. ■ Si no se usa una solución química, la temperatura del agua se mantiene a 170°F (77°C).

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

"Stewarding"

TAREA 40: Escurrir las ollas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Después de un minuto remueva las ollas de la solución química en el fregadero #3 y póngalas a escurrir al revés en el estante. ■ No seque las ollas. Permita que se sequen con el aire del ambiente. ■ Ponga los utensilios al revés en las tablillas. Ponga las ollas y los sartenes en las tablillas organizadas por tamaño. ■ Una vez más inspeccione las ollas, para estar seguro que están limpias.	■ Las ollas no son colocadas sobre toallas para secarse. ■ Las ollas se secan solas antes de guardarse.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

"Stewarding"

TAREA 41: Guardar las ollas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando las ollas están secas, guárdelas al revés en un estante limpio y seco. ■ Organice las ollas por tipo y tamaño, colocando las ollas similares en un mismo sitio. ■ Asegúrese de que los estantes siempre se organicen del mismo modo, colocando cada olla en la tablilla que le corresponde. ■ Nunca ponga artículos de cocinar en el piso o en los mostradores sucios.	■ Las ollas se guardan en su lugar. ■ Nunca en el piso.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



"Stewarding"

TAREA 42: Recoger las ollas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando todas las ollas sucias han sido lavadas, revise la cocina por más ollas que estén sucias. Especialmente revise la cocina principal y lugares donde preparan comida. ■ Tenga mucho cuidado con las ollas calientes.	■ Ningún utensilio u olla sucia es dejada en la cocina u otras áreas de preparar comida. ■ Se revisa que los sartenes y las ollas no estén calientes.



©

"Stewarding"

TAREA 43: Cambiar el agua

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Es sumamente importante mantener en todo momento la temperatura del agua y la concentración del detergente o químico. ■ Agregue más agua caliente cuando la temperatura esté 5°F por debajo de la requerida. ■ Cuando la solución química haya perdido su fuerza, vacíe toda el agua y vuelva a llenar siguiendo el procedimiento descrito en "Llenar los fregaderos."	■ El agua se mantiene limpia, a la temperatura y concentración del detergente o químico apropiado. ■ Se cambia el agua cuando sea necesario. ■ No se usa agua fría o sucia para lavar las ollas.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

"Stewarding"

TAREA 44: Limpiar los fregaderos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Llene una cuarta parte de cada fregadero con agua caliente. Agregue detergente multiuso. ■ Cepille y lave dentro y fuera de todos los fregaderos, el área de escurrir, los protectores contra salpicaduras y las canastas. ■ Vacíe el agua de todos los fregaderos abriendo la válvula que se encuentra debajo. ■ Cierre todos los drenajes y use agua caliente con detergente para limpiar por dentro y por fuera de cada fregadero. ■ Vacíe y enjuague todos los fregaderos. ■ Saque el exceso de agua de todas las superficies con un "squeegee." ■ Deje que todos los fregaderos se sequen al aire.	■ Se limpian todos los fregaderos y las paredes al final de cada turno. ■ No hay desechos ni comida en los fregaderos. ■ Las patas y los drenajes están limpios y sin sucio.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

"Stewarding"

TAREA 45: Áreas de servicio

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Asegúrese de que todos los pasillos estén bien organizados y los artículos están correctamente guardados. ■ Barra y mapee todos los pasillos y las áreas de servicio.	■ Sin sucio. ■ Todos los pisos son barridos y mapeados. ■ Las salidas de emergencias no son bloqueadas. ■ Las áreas de almacenaje están bien organizadas. ■ El letrero de "Piso Mojado" es usado cuando se esté mapeando.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

6005

Bar

Indice

TAREA	PAGINA
01: Recoger el banco	5
02: Lista de apertura de turno	6
03: Requisitos	7
04: Revisar el medio ambiente	8
04: Revisar el medio ambiente (cont.)	9
04: Revisar el medio ambiente (cont.)	10
05: Provisión de jugos y sodas	11
06: Revisar el suministro de cerveza	12
07: Revisar el suministro de licor	13
08: Revisar el suministro del vino	14
09: Almacenar el hielo	15
10: Acomodar el licor	16
11: Revisar el suministro de vasos	17
12: Limpiar los vasos	18
12: Limpiar los vasos (cont.)	19
13: Preparar las servilletas y los apoyavasos ("coasters")	20
14: Palito de revolver	21
15: Prepare los ceniceros	22

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Bar

Indice

TAREA **PAGINA**

16: Cambiar los ceniceros 23

17: Preparar los entremeses 24

18: Cortar los limones 25

19: Cortar las limas 26

20: Cortar las chinas 27

21: Preparar los mezcladores 28

22: Revisar la licuadora 29

23: Revisar la batidora 30

24: Revisar el medidor de bebidas 31

25: Tomar la orden de cóctel 32

26: Servir cócteles 33

26: Servir cócteles (cont.) 34

27: Servicio club 35

28: Servir la cerveza en botella 36

29: Servir la cerveza de barril 37

30: Servir la botella de agua 38

31: Las botellas de vino/ champaña 39

32: Abriendo la botella del vino 40

©

Bar

Indice

TAREA	PAGINA
33: Abriendo la botella del vino (cont.)	41
34: Servir la botella de vino	42
35: Abriendo la champaña	43
36: Servicio de champaña	44
37: Limpiar el mostrador	45
38: Última llamada	46
39: Presentar la cuenta	47
40: Procesar los gastos al cuarto	48
41: Procesar un cheque personal	49
42: Procesar las cuentas de la casa	50
43: Procesar las tarjetas de crédito	51
44: Procesar el efectivo/cheques de viajero	52
45: Procesar los complementos	53
46: Manejar un problema de pago	54
47: Cerrar los cheques	55
48: Despedida de los huéspedes	56
49: Recibir las propinas	57
50: Entregar los recibos/banco	58

©

Bar

Indice

TAREA	PAGINA
50: Entregar los recibos/banco (cont.)	59
51: Transferencia de botellas	60
52: Frutas/verduras	61
53: Limpieza constante	62
54: Limpiar la máquina del hielo (bar)	63
55: Limpiar la hielera	64
56: Limpiar el lavamanos	65
57: Limpiar el bar	66
57: Limpiar el bar (cont.)	67
58: Limpiar las mesas	68
59: Limpiar el gabinete del licor	69
60: Tirar la basura	70
61: Requisición de botellas vacía	71
62: Hoja de derrames	72
63: Cierre el bar	73

Specially created for the Puerto Rico Tourism Company and the Puerto Rico Hotel & Tourism Association ©

Bar

TAREA 01: Recoger el banco

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Recoja el banco al comienzo del turno.	■ El banco se revisa en cada turno para verificar que esté completo.
■ Vaya a Contabilidad y use las llaves apropiadas para abrir la caja fuerte.	■ Sin vales o recibos pagados.
■ Saque el banco y cierre la caja fuerte.	■ Está completo.
■ Cuente el banco antes de irse de la oficina, para asegurarse de que esté completo.	■ El cambio adecuado se mantiene diariamente, ($1.00, $5.00, especialmente las monedas).
■ Firme el recibo.	■ Nunca se cambiarán cheques personales a los empleados.
■ Nunca deje el banco abierto o descuidado.	■ La caja registradora nunca se dejará abierta o desatendida.
■ El uso inadecuado del banco será penalizado por medio de despido.	■ Las discrepancias en el banco se atenderán y se firmarán por el Gerente.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Bar

TAREA 02: Lista de apertura de turno

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Complete todos los quehaceres por medio de la lista de apertura.	■ La lista de apertura se revisa antes de comenzar cada turno.
■ Revise todos los suministros.	■ Hay suficiente suministro.
■ Revise las condiciones del equipo y el sistema de sodas.	■ Todo el equipo está limpio y trabajando.
■ Revise las condiciones de limpieza de la estación de trabajo y del área de huéspedes.	■ No hay moscas.
	■ Sin mal olor.
■ Asegúrese de que el piso esté limpio. Recoja cualquier basura.	■ Todos los desagües están destapados.
	■ No se almacenará absolutamente nada en el piso.
■ Revise la temperatura del refrigerador y de la máquina lavavasos.	■ El área de huésped está limpia y los muebles en su lugar.
■ Informe a su Supervisor de cualquier problema o mal olor.	■ Las temperaturas están en su graduación adecuadas.
■ Informe a su Supervisor de cualquier problema que no se pueda solucionar antes de comenzar el turno.	■ Se informa de todos los problemas al Supervisor antes de comenzar el turno.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Bar

TAREA 03: Requisitos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise la lista de suministros para averiguar los artículos que necesitan ordenarse. ■ Llene la lista de requisitos por tipo y cantidad. Marque el tamaño y la cantidad de los artículos necesitados. Devuelva los envases vacíos. ■ El supervisor revisará y firmará la orden antes de enviarla al almacén. ■ Llene la lista de comida y recoja la orden en el Departamento de Compras: 1) frutas 2) condimentos 3) jugos 4) crema 5) fósforos 6) artículos de papel	■ Sin escasez. ■ Sin pérdidas o desperdicios. ■ Se llena la orden de pedido diariamente. ■ Las botellas vacías se llevan al almacén y se cambian por unas llenas. ■ El supervisor firmará todas las listas de requisitos. ■ El bar nunca se deja sin atender durante las horas de servicio. ■ El carro apropiado será usado para recoger el suministro.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Bar

TAREA 04: Revisar el medio ambiente

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise e inspeccione la condición de limpieza de los muebles: 1) Mesas 2) Sillas 3) Taburetes 4) Cuadros, etc. ■ Inspeccione la condición del piso. Recoja cualquier basura. ■ Revise las mesas y mostradores, asegúrese de que estén limpios y que tengan los artículos necesarios. ■ Revise: 1) La música 2) La temperatura en el cuarto 3) Las ventanas, los espejos, los estantes 4) Las luces 5) Las plantas y los tiestos 6) El bronce 7) Los exhibidores ■ NOTA: Vea el plano.	■ <u>Muebles</u>: 1) Son acomodados de acuerdo al plano. 2) La sillas están en su lugar alrededor de las mesas. 3) Las mesas, sillas se encuentran en buenas condiciones. 4) Las mesas son divididas por igual. 5) Las patas de las mesas no tienen polvo o suciedad. 6) Las sillas están limpias y sin polvo, suciedad, manchas o rayas. 7) Las mesas y los mostradores son revisados por cualquier suciedad como: (chicle, etc.) 8) Las sillas, mesas y están secos y sin manchas pegajosas. 9) Los cuadros están sin manchas pegajosas, polvo, rayas o marcas. ■ <u>Pisos</u> 1) Sin suciedad, servilletas, comida o derrames. 2) Todas las manchas serán reportadas al Departamento de la Lavandería.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Bar

TAREA 04: Revisar el medio ambiente (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
	■ <u>Mesas y mostradores</u> 1) Sin suciedad, derrames, y sin manchas pegajosas. 2) Los ceniceros se encuentran limpios, sin dañar y con fósforos. 3) Las tarjetas de publicidad están al corriente, limpias y puestas correctamente. 4) El menú se encuentra al corriente y puesto correctamente. 5) Las servilletas se encuentran secas y limpias. ■ La música se encuentra adecuada y en el volumen correcto, de lo contrario notifique a su Supervisor. ■ El cuarto se encuentra en una temperatura agradable, de lo contrario notifique al Departamento de Ingeniería. ■ Los adornos se encuentran limpios y bonitos, sin basura o suciedad. ■ Las ventanas, los espejos, y los estantes están limpios y sin manchas, roturas, suciedad o huellas digitales. ■ Las luces están en buenas condiciones y en su nivel brillante, sin bombillas quemadas. Notifique a Ingeniería si necesitan reparación.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Bar

TAREA 04: Revisar el medio ambiente (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
	■ Las plantas están vivas y se ven saludables. Los tiestos se encuentran enteros y sin rotos, sucio o goteras. ■ El bronce está pulido, sin manchas o marcas.

©

Bar

TAREA 05: Provisión de jugos y sodas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise el suministro de: 1) Jugo de china 2) Jugo de toronja 3) Jugo de piña 4) Jugo de arándanos "cranberry" 5) Dulce y amargo 6) Mezcla para "Bloody Mary" 7) Sodas 8) Jugo de manzana 9) Jugo de limón 10) Jugo de lima	■ Los suministros se encuentran a la medida indicada. ■ Sin escasez durante el turno. ■ Sin derrames.
■ Revise todos los jugos que se encuentren en buen estado. Rótelos diariamente. Deseche los jugos que estén malos y márquelos en la lista de desperdicios.	■ Los jugos no se dejan en latas abiertas. ■ Los jugos siempre se intercambian. ■ Los limones y las limas se exprimen diariamente.
■ Prepare el jugo de china y el de toronja diariamente.	■ Las china y las toronjas se exprimen diariamente.
■ Use las recetas del bar para preparar los mezcladores.	■ Los mezcladores se preparan diariamente según la receta.
■ Mantenga todos los mezcladores en envases de plástico. Lave los envases diariamente.	■ Los productos viejos no se mezclan con los productos nuevos.
■ Llene la requisición para cualquier artículo que le haga falta.	■ Todos los mezcladores se intercambian para evitar echarlos a perder.
■ Ponga las sobras de los jugos enlatados en un envase de plástico.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Bar

TAREA 06: Revisar el suministro de cerveza

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise el suministro de cerveza en el bar. ■ Revise que las cervezas estén en buenas condiciones. ■ Separe las cervezas que estén malas y póngalas en la bodega para su devolución. ■ Intercambie el suministro de cerveza cuando sea necesario. ■ Revise las cerveza de barril y asegúrese de que tenga suficiente para todo el día. ■ No guarde las botellas de cerveza abiertas. ■ Asegúrese de que todo el suministro está completo. ■ Llene le requisición para ordenar más cervezas cuando sea necesario.	■ Hay suficiente cerveza disponible para el servicio. ■ Sin derrame o desperdicio. ■ La cerveza es intercambiada constantemente. ■ Hay una cantidad adecuada de cada cerveza. ■ La cerveza está fría y no está caliente.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Bar

TAREA 07: Revisar el suministro de licor

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise el suministro de licor por medio de la lista del bar. ■ La lista del bar se encuentra al alcance de la mano. ■ Revise el pedido de licor la noche anterior para asegurarse que la requisición ha sido ordenada. ■ Comuníquese con su Supervisor por cualquier discrepancia.	■ Sin escasez. ■ Hay suficiente suministro de licor al empezar el turno. ■ Todas las botellas tienen la estampilla de control del gobierno y se encuentran en su lugar.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Bar

TAREA 08: Revisar el suministro del vino

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise el suministro de vinos en la heladera y en el almacén. ■ El inventario del vino se encuentra al alcance de la mano. ■ Intercambie el vino cuando sea necesario. ■ Llene la requisición de pedido para ordenar lo que haga falta. ■ No abra las botellas de antemano. ■ Revise el pedido de vino de la noche anterior para asegurarse que la requisición ha sido ordenada.	■ El suministro se encuentra completo y sin escasez para el servicio. ■ El vino es intercambiado cuando sea necesario. ■ El suministro de vino es revisado diariamente.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Bar

TAREA 09: Almacenar el hielo

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Asegúrese de que haya suficiente hielo para el turno completo. ■ Recoja el hielo en la máquina, usando el cucharón de hielo. ■ Póngalo en el depósito de hielo en el bar. ■ Use solamente el cubo del hielo. ■ Asegúrese de que el hielo cubra los platos fríos de la máquina de soda. ■ Revise que el hielo no tenga ningún sucio, (pedazos de vidrios, fruta, plástico, cenizas, suciedad, etc.). ■ Nunca tire hielo en el zafacón de basura. ■ Rellene el hielo cuando sea necesario. ■ Comuníquese con su Supervisor si la máquina del hielo se encuentra menos de la _____ de llena.	■ Sin escasez. ■ El hielo está limpio. ■ Sin suciedad. ■ Las manos o vasos no son usados para recoger hielo, se usará el cucharón. ■ El cubo correcto será usado para transportar el hielo. ■ El hielo no se tira en el zafacón. ■ No sobrellene el depósito del hielo.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Bar

TAREA 10: Acomodar el licor

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Asegúrese de que los estantes y la barra están limpios. ■ Remueva las botellas de licor del gabinete. ■ Limpie cada botella con un paño limpio. ■ Póngala cada botella en los estantes mirando hacia el frente. ■ Ponga cada botella en la barra en el lugar indicado. ■ Asegúrese de que los chorros de las botellas están limpios. ■ Reabastezca el gabinete con el pedido de la bodega. ■ Asegúrese de que las botellas nuevas tienen el sello de control. ■ Asegúrese de que cada botella tiene el sello correcto para cada departamento. ■ Comuníquese con su Supervisor si en el gabinete faltan botellas de licor.	■ Los estantes y la barra están limpios. ■ El licor está acomodado ordenadamente por medio del diagrama. ■ Sin escasez. ■ Todas las botellas tienen el sello del gobierno. ■ Las botellas tienen el sello correcto. ■ El Supervisor será notificado si el gabinete no se encuentra en buenas condiciones.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Bar

TAREA 11: Revisar el suministro de vasos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise cada vaso en el bar y asegúrese de que estén limpios y sin grietas. ■ Rellene los vasos en el bar como se le ha indicado. ■ Ponga todos los vasos invertidos sobre la red plástica. ■ Lave la red plástica y limpie el mostrador diariamente. ■ Rellene los vasos durante el servicio. ■ NOTA: Vea el diagrama de cómo colocar los diferentes estilos de vasos.	■ Sin escasez durante el servicio. ■ **Sin manchas, huellas digitales, lápiz de labio o suciedad.** ■ **Sin roturas, rajaduras, marcas o manchas pegajosas.** ■ Todos los vasos se invierten sobre la red plástica.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Bar

TAREA 12: Limpiar los vasos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Máquina 1) Ponga los vasos en la máquina de lavar. 2) Pase los vasos por el proceso de lavado. 3) Recójalos e inspeccione cada uno. 4) Si no están limpios como el estándar lo requiere, vuélvalos a lavar. 5) Séquelos con una toalla seca. ■ Revise que la máquina trabaje bien y que esté limpia. ■ Fregadero de tres compartimientos: 1) Pase los vasos sucios por el primer compartimiento con el cepillo y el jabón. 2) Enjuague los vasos con agua limpia en el segundo fregadero. 3) Desinfecte los vasos en la solución desinfectante en el tercer fregadero. 4) Déjelos que se sequen al aire invirtiendo cada vaso sobre la red plástica. ■ No haga funcionar la máquina y el agua sin necesidad. ■ Inspeccione cada vaso para asegurarse de que esté limpio y sin roturas. ■ Pula cada vaso con una toalla limpia.	■ Todos los vasos son pulidos. ■ Sin lápiz de labio, huellas digitales, manchas o sucio. ■ Sin manchas pegajosas, roturas, rajaduras o marcas. ■ La máquina está en buenas condiciones. ■ La temperatura del agua es mantenida durante el servicio. ■ El agua no es desperdiciada. ■ Los vasos son guardados en las cajas apropiadas. ■ Hay un suministro suficiente de detergente para toda la duración del turno.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Bar

TAREA 12: Limpiar los vasos (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Ponga cada vaso invertido sobre la red plástica.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Bar

TAREA 13: Preparar las servilletas y los apoyavasos ("coasters")

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Remueva las servilletas del paquete. ■ Revise que estén en buenas condiciones. ■ Ponga una cantidad de servilletas/apoyavasos, (aproximadamente 25 de cada uno) por cada 4 sillas. □ Doble todas las servilletas en un círculo. ■ Asegúrese de que el nombre esté mirando para arriba.	■ Sin escasez. ■ Puestas ordenadamente. ■ Están secas y sin roturas, arrugas, manchas o hoyos. ■ Todas las servilletas/apoya vasos tienen el nombre hacia arriba.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Bar

TAREA 14: Palito de revolver

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Asegúrese de tener suficiente palitos para revolver durante todo el servicio. ■ Revise que todos sean del mismo tamaño y estén limpios. ■ Asegúrese que el envase de los palitos esté limpio.	■ La estación tiene suficientes palitos para todo el turno. ■ Sin roturas. ■ Están secos.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Bar

TAREA 15: Prepare los ceniceros

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Inspeccione cada cenicero, que no esté roto o sucio. ■ Ponga por lo menos un cenicero en cada mesa y por cada dos sillas en el bar. ■ Ponga los fósforos por el lado de afuera con el nombre mirando para arriba. ■ Almacene suficientes ceniceros para todo el día.	■ Los ceniceros son puestos en el bar y en las mesas cada dos sillas. ■ Con el estilo correcto de ceniceros para cada departamento. ■ Los fósforos son colocados por el lado de afuera del cenicero. ■ Los fósforos están secos. ■ Los ceniceros están limpios y sin: 1) Roturas 2) Cenizas 3) Sucio 4) Huellas digitales

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Bar

TAREA 16: Cambiar los ceniceros

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando el cenicero tenga más de 2 colilla(s), cámbielo. ■ Voltee un cenicero limpio hacia abajo para tapar el cenicero sucio. ■ Quite los dos ceniceros de la mesa. ■ Tome el cenicero sucio en la mano que tenga libre. ■ Tome un tercer cenicero limpio y póngalo en la mesa en el lugar del sucio. ■ Lleve los ceniceros tapados a la estación de servicio. ■ Limpie los ceniceros inmediatamente en la estación. ■ Revise las mesas con frecuencia para asegurarse que los ceniceros se mantengan limpios. ■ <u>CENICEROS CON CIGARRILLOS ENCENDIDOS</u>: 1) Nunca recoja el cigarrillo del huésped. 2) No pregunte al huésped si puede recoger su cigarrillo. 3) Coloque un cenicero vacío en seguida de el que va a cambiar. Cuando el huésped apague su cigarrillo, tápelo con un cenicero limpio y recójalos.	■ Todos los ceniceros con 2 colilla(s) o más son cambiados. ■ Todos los ceniceros son cambiados usando el método de "tapar".

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Bar

TAREA 17: Preparar los entremeses

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Recoja el plato hondo y asegúrese de que no esté dañado. ■ Ponga los entremeses en el plato. ■ Sirva un plato con boquitas por cada cuatro personas en el bar. ■ Sirva un plato en cada mesa tan pronto se sienten los huéspedes. ■ No mezcle los entremeses en el mismo plato. ■ Asegúrese de tener suficiente boquitas para el turno completo. ■ Rellene los platos cuando sea necesario y tire los viejos cuando el huésped se marche. ■ Mande los platos a lavar cada vez que termine su turno.	■ Todos los platos están limpios y sin roturas rajaduras o suciedad. ■ Sin basura. ■ Los entremeses están frescos y apetitosos. ■ Todos los bares tienen boquitas. ■ Rellénelas a medida que necesite.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Bar

TAREA 18: Cortar los limones

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Use un cuchillo de cocina para cortar los limones. ■ Trozos de limón: 1) Corte las dos orillas del limón. 2) Corte el limón por el medio. 3) Corte cada mitad por el medio. 4) Corte a lo largo para obtener 6-8 trozos de limones, dependiendo en el tamaño. 5) Ponga los trozos en un recipiente y cúbralos con un plástico. ■ Envolver los trozos de limón: 1) Corte el limón por la mitad. 2) Envuelva cada mitad del limón a lo ancho en mantelitos de gasa. 3) Amárrelo por arriba en un moño con una cinta. ■ Ruedas de limón: 1) Corte los limones en ruedas con un tajo por un lado para poder poner la rueda en la orilla del vaso.	■ Todos los limones son cortados en trozos y están frescos. ■ Los trozos de limón están fríos y cubiertos. ■ Los limones están firmes y frescos sin la cáscara manchada. ■ Corte únicamente suficientes limones para un período de comida. ■ Todas las rodajas son redondas e iguales.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Bar

TAREA 19: Cortar las limas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Use un cuchillo de cocina para cortar las limas. ■ Trozos de lima: 1) Corte las dos orillas de la lima. 2) Corte la lima por el medio. 3) Corte cada mitad por el medio. 4) Corte a lo largo para obtener 6-8 trozos. 5) Ponga los trozos en un recipiente y cúbralo con un plástico. ■ Lave la tabla de cortar, el cuchillo y el plato de limas todos los días. ■ Corte suficiente limas para todo el día.	■ Las limas son cortadas a diario. ■ De 6-8 rodajas por lima. ■ Sin desperdiciar. ■ Sin escasez durante el servicio. ■ La tabla de cortar se encuentra limpia. ■ Sin moscas alrededor. ■ El cuchillo es usado cuidadosamente para prevenir accidentes.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Bar

TAREA 20: Cortar las chinas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Use el cuchillo de cocina para cortar las chinas en rodajas y en forma de banderitas con las cerezas. 1) Corte las puntas. 2) Corte las china por el medio. 3) Corte cada mitad diagonalmente para formar media ruedas. □ Manténgalas en el contenedor para la china. ■ Lave la tabla de cortar, el cuchillo y el contenedor de frutas todos los días. ■ Corte suficientes chinas para todo el día.	■ Las chinas son cortadas a diario. ■ Las chinas son cortadas en forma de media rueda y un cuarto de rueda. ■ Sin desperdicios. ■ Sin escasez. ■ La tabla de cortar se encuentra limpia. ■ Sin moscas alrededor. ■ El cuchillo es usado cuidadosamente para prevenir accidentes.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Bar

TAREA 21: Preparar los mezcladores

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Preparar los siguientes mezcladores: 1) Dulce y amargo _____ 2) Bloody Mary _____ 3) Piña Colada _____ 4) Limón _____ 5) Lima _____ ■ Use la receta del departamento para preparar los mezcladores. ■ Almacénelos en el refrigerador del bar.	■ Todos los mezcladores son preparados diariamente. ■ Los mezcladores viejos serán desechados cada vez que se hagan unos nuevos. ■ Sin desperdicios. ■ Cada contenedor es lavado.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Bar

TAREA 22: Revisar la licuadora

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revísela que esté limpia. ■ Ponga todos los ingredientes en la licuadora según la receta. ■ Tápela. ■ Ponga el vaso de la licuadora sobre la máquina asegurándose que los engranajes coincidan. ■ Ponga su mano suavemente encima de la tapa para sostenerla. ■ Préndala y déjela funcionar por un tiempo adecuado. ■ Apáguela y levante el vaso. ■ Use únicamente suficiente producto para la cantidad de bebidas que necesite. ■ Enjuáguela después de cada uso. ■ Limpie la base con un paño limpio para mantenerla en buen funcionamiento.	■ Sin desperdicio/derrames/sobras. ■ La licuadora funciona a la perfección. ■ El vaso de la licuadora es enjuagado con agua tibia después de cada uso. ■ La base de la licuadora está limpia en todo momento.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Bar

TAREA 23: Revisar la batidora

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise que esté limpia. ■ Ponga los ingredientes en la batidora según la receta. ■ Ponga la tapa por encima. ■ El batir lleva tiempo. ■ Remueva la tapa. ■ Sirva la bebida en el vaso adecuado. ■ Lave y enjuague la tapa y la batidora después de cada uso. ■ Ponga la batidora a secar boca abajo, encima de la red de plástico.	■ Sin derrames, desperdicios o sobras. ■ La batidora trabaja bien. ■ La batidora y la tapa son lavadas y enjuagadas después de cada uso. ■ Son puestas boca abajo para que se sequen. ■ El contenedor de la batidora no es golpeado con el bar para ser separado del vaso. ■ Sin manchas pegajosas. ■ El contenedor está brillante.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Bar

TAREA 24: Revisar el medidor de bebidas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise que esté limpio y sin roturas o goteras. ■ Sirva el licor en un vaso adecuado (1 1/4 onza o 2 onzas). ■ Sirva la medida sin derramar. ■ Enjuague el medidor cada vez que lo use. ■ Mantenga el medidor boca abajo sobre la red de plástico.	■ Sin desperdicio o derrames. ■ El medidor es usado cada vez que una bebida es servida. ■ El medidor no tiene abolladuras o roturas. ■ Es dejado a secar sobre la red de plástico. ■ Las bebidas no son servidas sin el medidor.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Bar

TAREA 25: Tomar la orden de cóctel

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Acérquese a la mesa y salude amablemente.	■ **Todos los huéspedes se reciben con una sonrisa y con el saludo apropiado en los primeros 2 minutos.**
■ Ofrezca una bebida y sugiera una copa de vino.	■ Todos los cantineros ofrecen bebidas de marca y sugieren cócteles.
■ Tome las órdenes de las dâmas primero.	■ **Las órdenes de las damas son tomadas de primero, y la del anfitrión de último.**
■ Tome la orden del anfitrión de último.	■ Las órdenes son anotadas por el número de posición.
■ Anote la orden en el cheque del huésped con los números de posiciones.	■ Todos los cócteles se registran en la computadora antes de servir la orden.
□ Ponga la orden en la computadora y reciba los cócteles del cantinero.	■ Todos los cantineros conocen bien las diferentes marcas de bebidas, cristalería y decoraciones.
■ Conozca bien los diferentes tipos de bebidas, vinos, precios, cristalería correcta, y decoraciones (vea anexo)..	■ Mantenga los ojos en contacto con el huésped cuando tome una orden.
■ Ponga la servilleta para la bebida en frente del huésped después que ordene.	■ Conozca todos los vinos.
■ Use la técnica de sugerir.	■ El sello distintivo en la servilleta estará mirando hacia el huésped.

Especialmente creado para la Compañia de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Bar

TAREA 26: Servir cócteles

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Sirva los cócteles en las mesas con una bandeja, sírvalos por la derecha, en el bar sirva los cócteles sobre la servilleta.	■ **Todas las bebidas se sirven dentro de 6 minutos después de que la orden fue tomada.**
■ Acérquese al huésped y salúdelo apropiadamente.	■ Todos los cócteles se sirven con la bandeja para cócteles.
■ Sirva a los huéspedes empezando por la derecha, sirviendo a las damas primero y al anfitrión de último.	■ Las bebidas son adornadas correctamente.
■ Ponga la servilleta en frente del huésped en la mesa o en el plato.	■ **Sin derramar.**
■ Ponga el cóctel encima de la servilleta.	■ **Sirva a los huéspedes empezando por la derecha, las damas primero y el anfitrión de último.**
■ Sirva la cerveza hasta que el vaso este 3/4 de lleno y ponga la botella a la derecha del vaso con la etiqueta hacia el huésped.	■ **Nunca "subaste" las bebidas.**
■ Sirva todos los cócteles a la persona correcta.	■ El sello distintivo de la servilleta está mirando hacia el huésped y la servilleta debe estar seca.
■ Cambie la servilleta si se derrama el cóctel mientras lo está sirviendo.	■ Todos los huéspedes reciben la atención adecuada durante su estadía. Anticipe las necesidades del huésped.
■ Esté atento durante la estadía del huésped para brindar cualquier servicio adicional.	■ El plato de entremeses se cambia por uno lleno cada vez que tenga menos de la mitad.
■ Ofrezca bebidas de marca y sugiera diferentes aperitivos.	■ **Los ceniceros son cambiados cada vez que tengan dos colillas.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Bar

TAREA 27: Servicio club

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Sirva 1 1/2 onza del licor que hayan pedido dentro del vaso apropiado, agréguele hielo si es necesario. ■ Consiga la botella de mezclar de ____ onzas. ■ Consiga la fruta adecuada para la bebida y póngala en un vaso vacío, ponga el vaso enfrente al huésped encima de una servilleta. ■ Ponga el mezclador al lado del vaso con el licor. ■ Repita la orden cada vez que el huésped necesite una bebida nueva. ■ Ponga el cheque en un sobre y preséntelo en la mesa.	■ El servicio club será ofrecido en todas las áreas apropiadas. ■ Los jugos para mezclar son servidos en botellas de _____ onzas. ■ Todas las botellas tienen su etiqueta y están mirando hacia el huésped. ■ Sin derrames. ■ Los huéspedes recibirán asistencia para servir los mezcladores. ■ Todas las órdenes son revisadas antes de ser servidas. ■ Todos los cheques son puestos enfrente del huésped.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Bar

TAREA 28: Servir la cerveza en botella

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Saque la botella del refrigerador y asegúrese de que la etiqueta esté intacta. ■ Ponga el vaso frío sobre la servilleta. ■ Destape la botella y sírvala en el vaso hasta la mitad. ■ Coloque la botella a la derecha del huésped, con la etiqueta mirando hacia el mismo. ■ Repita el mismo proceso cada vez que una cerveza de botella es ordenada.	■ Sin derrames. ■ Las servilletas están secas y limpias. ■ La cerveza es servida hasta la mitad del vaso. ■ La botella es colocada a la derecha del vaso con la etiqueta mirando para el huésped. ■ Todas las órdenes son revisadas antes de servirlas. ■ La cerveza es servida fría. ■ Todos los cheques son puestos en un sobre y colocados enfrente del huésped.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Bar

TAREA 29: Servir la cerveza de barril

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Saque un vaso frío del refrigerador. ■ Póngalo debajo del chorro de cerveza en un ángulo de 45 grados de inclinación. ■ Tire de la manija y deje quē la cerveza llene el vaso lentamente. ■ Cuando el vaso está las 3/4 partes lleno, pare y espere unos segundos. Termine de llenarlo. ■ Nunca toque el borde del vaso. ■ Repita el procedimiento cada vez que sea necesario.	■ Sin derrames o desperdicios. ■ La cerveza de barril es servida fría. ■ La cerveza se encuentra con buena efervescencia. ■ Es servida en un vaso frío. ■ Las servilletas están secas y limpias. ■ Todas las órdenes son revisadas antes de ser servidas. ■ Todos los cheques son puestos en un sobre y colocados enfrente del huésped.

Especialmente creado para la Compañia de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Bar

TAREA 30: Servir la botella de agua

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Sirva la botella de agua en un vaso frío y con una rodaja de lima. ■ Coloque una servilleta enfrente del huésped con el logotipo mirando hacia el mismo. ■ Lleve la botella y el vaso a la mesa y sirva el agua en el vaso. ■ No sirva hielo en el vaso a no ser que lo hayan pedido. ■ Ponga el cheque en un sobre y preséntelo en la mesa.	■ La botella es servida fría y en un vaso frío. ■ Servida en la mesa. ■ El hielo es servido solamente cuando lo pidan. ■ Las servilletas están limpias y secas. ■ Todos los cheques son puestos en un sobre y colocados enfrente del huésped.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Bar

TAREA 31: Las botellas de vino/ champaña

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ El cantinero de servicio recogerá las botellas de vino y champaña después de haber recibido el vale por cada botella. ■ Verifique que el número de la botella es el mismo número del inventario. ■ Remueva el número de inventario y péguelo en el vale. ■ Entregue la botella al mesero. ■ Ponga el vale con el número de inventario en la caja, para controlar todas las botellas vendidas durante el turno. ■ Haga la requisición al final del turno por medio de los números de inventario.	■ Todas las botellas serán dadas por el cantinero de servicio. ■ Todas las órdenes han sido puestas en el cheque antes de ser recogidas. ■ El vale confirma que la orden está en la computadora. ■ El número de inventario es puesto en el vale para control de las botellas. ■ La requisición de las botellas se basa en los números de inventario.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Bar

TAREA 32: Abriendo la botella del vino

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise que la etiqueta y el año de la botella estén correctos antes de llevarla a la mesa. ■ Lleve consigo un sacacorchos en todo momento. ■ Presente la botella al huésped para que la apruebe. ■ <u>PASOS PARA ABRIR</u>: 1) Sostenga la botella en una mano. a) Ponga la botella en la mesa. 2) Remueva la hoja de aluminio usando la navaja del sacacorchos y corte por debajo del segundo borde del cuello de la botella. Asegúrese de que el corte esté parejo. Ponga la hoja de aluminio en su bolsillo. 3) Limpie el borde y la boca de la botella con una toalla. 4) Introduzca el sacacorchos en el centro del corcho, déle vuelta hacia la derecha, y presione suavemente. 5) Haga palanca en el borde de la botella y asegúrese de que la botella esté en una base firme. 6) Cubra la palanca con una mano. 7) Déle vuelta al sacacorchos, no a la botella, cuando la abra.	■ No haga ruido cuando abra la botella. ■ Nunca se pone la botella del vino en la mesa cuando se abre.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Bar

TAREA 33: Abriendo la botella del vino (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
8) Use la otra mano para retirar la palanca, sacando el corcho hacia afuera. 9) Preséntele el corcho al huésped. 10) Limpie el borde de la botella.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Bar

TAREA 34: Servir la botella de vino

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Pasos para servir: 1) Sostenga la botella de manera que la etiqueta esté hacia el huésped. 2) Sirva una porción pequeña en la copa del huésped para que lo pruebe y dé su aprobación. 3) Sirva el vino a las damas primero y al anfitrión de último. 4) Llene cada copa de vino hasta 2/3 partes. 5) Gire la botella un poco para que no gotee. Use la servilleta de lino para limpiar las gotas. ■ Ponga el vino tinto en la mesa cerca del anfitrión. ■ Ponga el vino blanco o rosado en una cubeta con hielo o garrafón al lado del anfitrión.	■ Al huésped se le da una porción pequeña para que lo pruebe. ■ Se le sirve a las damas primero y al anfitrión de último. ■ El vino no debe de gotear cuando se está sirviendo. ■ La copa es llenada hasta 2/3 partes. ■ El vino blanco y rosado están en una cubeta de hielo cerca del anfitrión. ■ El vino tinto es puesto en la mesa arriba de la copa para el vino.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Bar

TAREA 35: Abriendo la champaña

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise que la etiqueta y el año de la botella estén correctos antes de llevarla a la mesa. ■ Preséntela al huésped para que dé su aprobación conforme al diagrama. ■ Pasos para abrir: 1) Deje la botella en la cubeta con hielo. 2) Remueva el papel de aluminio y póngala en la cubeta. 3) Ponga la mano izquierda alrededor del cuello de la botella y el dedo pulgar encima del corcho. 4) No apunte a los huéspedes. 5) Remueva el alambre y deje su dedo pulgar en el corcho. 6) Cubra el corcho con una servilleta. 7) Deteniendo el corcho, despacio voltee la botella dejando que el corcho salga (evite que suene). 8) Presente el corcho al anfitrión(a).	■ **Nunca apunte la botella hacia el huésped.** ■ Siempre preséntele el corcho al anfitrión(a). ■ No deje que suene.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Bar

TAREA 36: Servicio de champaña

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Pasos para servir: 1) Detenga la botella con la etiqueta mirando hacia el huésped. 2) Sirva una cantidad pequeña en la copa del anfitrión para que lo pruebe y de su aprobación. 3) Sirva la champaña a las damas primero, al anfitrión de último. 4) Evite que se desborde la copa por causa de la carbonización. 5) Llene cada copa de champaña hasta 1/2 pulgada del borde. 6) Gire la botella un poco para que no gotee. Use una servilleta de lino para limpiar las gotas. ■ Ponga la botella en una cubeta con hielo después de servir.	■ Al huésped se le da una cantidad pequeña para que pruebe. ■ A las damas se les sirve primero, al anfitrión de último. ■ La champaña no debe de gotear en la mesa cuando se esta sirviendo. ■ Las copas son llenadas hasta 1/2 pulgada de el borde. ■ La champaña extra se pone un una cubeta para el vino.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Bar

TAREA 37: Limpiar el mostrador

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Recoja lo siguiente: 1) Latas vacías 2) Botellas vacías 3) Vasos vacíos 4) Servilletas sucias o usadas 5) Papeles 6) Ceniceros sucios ■ Lave el mostrador con una toalla limpia y solución para todo uso.	■ El mostrador se encuentra limpio en todo momento. ■ Sin marcas. ■ Sin sucio. ■ Lustrado y brillante.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Bar

TAREA 38: Última llamada

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Comunique la última llamada a la hora indicada. ■ Asegúrese que todos los huéspedes tienen conocimiento de la última llamada. ■ Informe a los meseros(as) de la última llamada. ■ Prepare todas las últimas bebidas antes de cerrar.	■ Todas las bebidas son recogidas 5 minutos antes de la hora de cerrar. ■ Bebidas no serán servidas después de la hora de cerrar.



Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Bar

TAREA 39: Presentar la cuenta

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Ponga cada bebida en la cuenta antes de ser servida. ■ Antes de presentar la cuenta asegúrese de que esté completa. ■ Presente la cuenta inmediatamente después de servir la bebida. ■ Presente la cuenta en un sobre y con un bolígrafo. ■ Colóquelo enfrente del huésped en el bar o en la mesa. ■ Use su criterio para ver quien recibe la cuenta. ■ Informe al huésped que usted regresará más tarde por la cuenta.	■ La cuenta está limpia y seca: 1) Sin derrames o manchas 2) Legible 3) No agregue otros gastos con la mano ■ El sobre está limpio: 1) Sin manchas 2) Sin escrituras 3) Sin doblar ■ La cuenta es presentada después de servir cada bebida y es colocada enfrente del huésped. ■ Es presentado en un sobre con un bolígrafo. ■ La cuenta está correcta.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Bar

TAREA 40: Procesar los gastos al cuarto

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Pida al huésped que firme el cheque, ponga su nombre y el número de cuarto. ■ Asegúrese de que el nombre es legible. ■ Verifique el nombre y el número de cuarto, pidiendo al huésped que le muestre la llave del cuarto. ■ Verifique la condición de crédito y el nombre del huésped por medio del sistema de computadora. ■ Si el crédito no es aprobado, primero comuníquese con la recepción y después pida otro método de pago. ■ Agradezca al huésped. ■ NOTA: Infórmese de los procedimientos de contabilidad.	■ Revise la condición de "Sólo En Efectivo". ■ Todos los cargos hechos a los cuartos son verificados y aprobados con el número de cuarto. ■ La condición de crédito es aprobada antes de ser aceptada. ■ El nombre y el número de cuarto son legibles.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Bar

TAREA 41: Procesar un cheque personal

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Si un huésped insiste en pagar con un cheque personal, comuníquese con su Supervisor. ■ Revise que todos los siguientes detalles son llenados: 1) Fecha 2) Cantidad escrita 3) Cantidad estimada 4) Pagador 5) Firma ■ Pida un documento con foto (licencia de conducir). ■ Selle el cheque por detrás y llénelo con lo siguiente: 1) Licencia de conducir 2) Fecha de nacimiento 3) Número de tarjeta de crédito 4) Autorización de crédito 5) Sus iniciales ■ Apruebe el cheque por medio de la máquina de autorización de crédito. ■ NOTA: Infórmese de los procedimientos de contabilidad	■ Los cheques personales no son aceptados. ■ Todos los procedimientos de contabilidad son seguidos al pie de la letra. ■ Cheques personales o cheques de empleados no serán cambiados en el bar.

Especialmente creado para la Compañia de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Bar

TAREA 42: Procesar las cuentas de la casa

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Pida al huésped que firme, escriba su nombre y ponga el número de cuenta en el cheque. ■ Verifique el nombre y deletréelo si no está legible. ■ Verifique el número de cuenta y la exactitud del cheque por medio de la computadora. ■ Verifique el privilegio de cargos con su supervisor si tiene alguna duda. ■ Agradezca al huésped. ■ NOTA: Infórmese de los procedimientos de contabilidad.	■ Todos los procedimientos de contabilidad son seguidos. ■ Todos los pagos son verificados por: 1) Nombre 2) Exactitud en el número de cuenta 3) Privilegios de cargos ■ Sólo las personas autorizadas podrán firmar las cuentas del la casa.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Bar

TAREA 43: Procesar las tarjetas de crédito

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Seleccione el recibo adecuado y márquelo con la máquina, también marque la parte de atrás del cheque. ■ Revise la fecha de vencimiento y hágale un círculo en el recibo. ■ Ponga el nombre, el número de cheque y la cantidad del cheque, deje el espacio para la propina en blanco. ■ Espere a recibir el número de aprobación y póngalo en el recibo. ■ Devuelva la tarjeta de crédito y el recibo al huésped para que lo firme. ■ Verifique la firma y el total del recibo que esté correcto.	■ Todas las fechas de vencimiento son revisadas. ■ Todos los recibos de crédito tienen el número de aprobación. ■ Todas las tarjetas negadas son señaladas inmediatamente. ■ Todos los recibos son legibles, use un bolígrafo, no un lápiz. ■ Tarjetas de crédito que serán aceptadas: 1) American Express 2) Optima 3) Master Card 4) Visa 5) Dinner's 6) Carte Blanche 7) Discover

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Bar

TAREA 44: Procesar el efectivo/cheques de viajero

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Siga los procedimientos de contabilidad. ■ <u>Efectivo</u> ■ Recoja el dinero del huésped. ■ Verifique que la cantidad del cheque es la misma del efectivo. ■ Devuelva el cambio o el recibo en un sobre. ■ <u>Cheques de viajero</u> ■ Observe al huésped firmar el cheque. ■ Selle la parte de atrás del cheque y ponga el número de cuarto y de cheque. ■ Devuelva el cambio y el recibo en un sobre. ■ Agradezca al huésped.	■ Todo el efectivo es contado. ■ El cambio correcto y el recibo se devuelven al huésped. ■ Sin errores. ■ El efectivo y los cheques de viajero son procesados por medio del procedimiento de contabilidad. ■ Todos los cheques de viajero tienen el número de recibo y de cuarto impreso en la parte de atrás.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Bar

TAREA 45: Procesar los complementos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise la fecha. ■ Verifique el lugar del complemento. ■ Inspeccione que no haya sido alterado. ■ Envíe el complemento al dépertamento correcto, (A&P o A&G). ■ Asegúrese que todos los complementos son firmados por el Supervisor. ■ Si la firma del Supervisor no está en el complemento, el cantinero será responsable por dicho cheque. ■ Comuníquese con su Supervisor si tiene cualquier duda. ■ Informe de los procedimientos de contabilidad.	■ Los Supervisores son las únicas personas que pueden aprobar los complementos. ■ Los recibos de los complementos son revisados para determinar su legitimidad.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Bar

TAREA 46: Manejar un problema de pago

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Ayudar con cualquier pago que sea difícil. ■ Cheques - ayudar en la aprobación del mismo. ■ Tarjetas de crédito que son negadas cuidadosamente explique al huésped del problema y solicite otro método de pago. ■ Cuentas de casa ayude en la comparación de firmas cuando el cheque no esté legible. ■ Siempre respete al huésped en todas las circunstancias. ■ Comuníquese con su Supervisor por cualquier duda.	■ Todos los pagos son manejados de una manera profesional. ■ Nunca ponga al huésped en una posición vergonzosa, llámelo a un lado y explíquele el problema.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Bar

TAREA 47: Cerrar los cheques

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cierre todos los cheques inmediatamente después que estos han sido pagados. ■ Mantenga todos los cheques de efectivo en la caja.	■ Todos los cheques son cerrados tan pronto sean pagados. ■ No hay ningún cheque abierto al final del turno. ■ Los cheques no son dejados afuera de la caja durante el turno.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Bar

TAREA 48: Despedida de los huéspedes

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Dele las gracias al huésped cuando termine con el cheque y deséele un buen día, tarde o noche. ■ Use el nombre del huésped cuando lo conozca. ■ Invítelo a regresar.	■ **A todos los huéspedes se les da las gracias al salir.** ■ **El nombre del huésped se usa cuando se conoce.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Bar

TAREA 49: Recibir las propinas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cierre su llave de la computadora para poder imprimir su reporte de ventas. ■ Asegúrese de no tener ningún cheque abierto. ■ Prepare el depósito y verifíquelo con su Supervisor. ■ Reporte las propinas exactas por el procedimiento y las reglas del hotel. Es la ley federal. ■ Firme por toda la propina recibida. ■ Dele la propina justa a su ayudante.	■ Todos los cheques están cerrados. ■ Todas las propinas serán pagadas y recibidas al final del turno. ■ Los huéspedes no deben de ver al cantinero recogiendo la propina. ■ Los cantineros se adhieren a la ley para reportar las propinas. ■ Todas las propinas serán firmadas por el cantinero.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Bar

TAREA 50: Entregar los recibos/banco

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Haga el reporte x y z. ■ Cuente el banco. ■ Llene el sobre para el depósito con la fecha, el año, cajera, departamento y número de turno. ■ Llene la cantidad de dinero que será depositada en el sobre, en cada categoría. ■ La diferencia entre el efectivo y la propinas en la hoja de sumario deberá de ser depositada. ■ Si el efectivo es menos de las propinas pagadas se deberán de llenar una cuenta de deuda. ■ Ponga la copia blanca dentro del sobre, y el sobre dentro de la caja fuerte. ■ Llene los totales que fueron pagados en recibos de tarjeta de crédito y en cheques. ■ Verifique si el balance le da más o menos de lo debido. (Supervisor revisará el error.) ■ Vaya a la caja fuerte y llene la información necesaria en la hoja de firmar.	■ Los dos reportes son hechos al final del turno. ■ Todos los procedimientos de contabilidad son seguidos al pie de la letra. ■ Todos los depósitos son registrados en el libro de contabilidad. ■ Los sobres están adecuadamente llenados. ■ No hay ningún vale de deuda o recibo sin pagar en el depósito. ■ Todos los depósitos son verificados por seguridad. ■ Cualquier violación de las reglas del hotel conllevará una acción disciplinaria.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Bar

TAREA 50: Entregar los recibos/banco (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Ponga el depósito en la caja fuerte y use a la persona de seguridad como testigo. ■ El cajero y el testigo deberán de firmar la hoja del depósito.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Bar

TAREA 51: Transferencia de botellas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuidadosamente llene la forma de transferencia. ■ Désela a su supervisor para que la apruebe y la firme. ■ Tome la forma y las botellas vacías al otro bar para ser intercambiadas. ■ Cuando las botellas son recibidas, distribuya las copias de la transferencia de esta manera: 1) El bar que le dio las botellas. 2) El controlador de costo. 3) Ponga su copia con su papeleo al final de turno.	■ Todas las transferencias son llenadas completamente. ■ Todas las transferencias son firmadas por su supervisor. ■ Todas las botellas transferidas son obtenidas por medio de la lista de transferencia apropiada. ■ Las botellas llenas son dadas cuando las vacías han sido devueltas.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Bar

TAREA 52: Frutas/verduras

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Saque cualquier fruta de la lata y póngala en un contenedor de plástico, almacénela correctamente. ■ Remueva la fruta del refrigerador y organícela por madurez. ■ Tire cualquier fruta que no se vea bien (generalmente duran 2 días).	■ Todas las frutas y verduras son almacenadas correctamente para mantener el estándar de salubridad. ■ Los contenedores abiertos no son dejados en el refrigerador. ■ Todos los contenedores tienen nombres. ■ La fruta no es almacenada en latas.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Bar

TAREA 53: Limpieza constante

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Para poder mantener el bar en buenas condiciones, la basura y los derrames serán recogidos durante el turno. ■ Limpie con una toalla limpia, mojada en la solución para todo uso. ■ Junte los vidrios rotos con una pala y escoba. No los recoja con la mano. ■ Almacene: 1) Licor/cerveza/vino 2) Mezcladores/jugos/sodas 3) Adornos 4) Condimentos 5) Productos de papel 6) Vasos/bols 7) Entremeses 8) Hielo ■ Organice las botellas de licor vacías en una área donde no las vea el huésped.	■ Mantenga el bar organizado, limpio durante el servicio. ■ **Los derrames son limpiados rápidamente.** ■ El mostrador no está mojado o con derrames.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Bar

TAREA 54: Limpiar la máquina del hielo (bar)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Limpie las paredes y las puertas cada día. ■ Cada seis meses (o como sea necesario) la máquina será vaciada y limpiada por dentro. ■ Lustre el exterior como se le ha indicado. ■ Limpie la cal formada por el agua.	■ Sin óxido. ■ Sin suciedad. ■ Sin mal olor. ■ Sin vasos rotos.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Bar

TAREA 55: Limpiar la hielera

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Vacíela completamente. ■ Lávela y séquela. ■ Lustre la parte de afuera con una toalla limpia. ■ Inspeccione que la hielera no tenga cal.	■ La hielera es vaciada y limpiada todos los días. ■ Sin olor. ■ Sin suciedad. ■ Sin cal. ■ Sin vasos rotos.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Bar

TAREA 56: Limpiar el lavamanos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Llene el lavamanos con agua caliente. ■ Lávelo completamente con una esponja verde y detergente. ■ Lave las canillas. ■ Nunca tire basura en el lavamanos. ■ Lave el lavamanos después de cada turno. ■ Asegúrese de no dejar agua estancada en el lavamanos.	■ El lavamanos está limpio. ■ Sin olor. ■ Sin marcas. ■ Sin agua que esté estancada. ■ Sin suciedad. ■ Se limpiará después de cada turno.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Bar

TAREA 57: Limpiar el bar

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Limpie lo siguiente: 1) El mostrador 2) Las mesas 3) El lavamanos 4) La máquina de soda 5) La barra 6) Los drenajes (eche agua caliente y cloro 7) Las botellas 8) Los gabinetes 9) Los mezcladores 10) La red plástica (cuélguela para secar) 11) La alfombra de goma (cuélguela para secar) 12) Las puertas del refrigerador, bisagras, manijas, etc. 13) Todo el equipo (por debajo) 14) La bandeja de condimentos 15) La caja registradora 16) El refrigerador para vasos 17) Las heladeras 18) El refrigerador ■ Derrita todo el hielo de la hielera, remoje los chorros en agua todos los días. ■ Limpie los platos fríos. ■ Ponga el revolver de la soda en agua, durante la noche. ■ Limpie la máquina de espresso/ cappuccino.	■ El bar es dejado limpio, organizado y en buenas condiciones antes de retirarse de la estación: 1) Sin suciedad 2) Sin mugre 3) Sin basura 4) Sin manchas pegajosas 5) Sin mal olor 6) Sin moscas

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Bar

TAREA 57: Limpiar el bar (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Asegúrese que todas las alfombras de goma y los piso están barridos y mapeados. Recoja la basura.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Bar

TAREA 58: Limpiar las mesas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Limpie las mesas con una toalla limpia y la solución para todo uso. ■ Asegúrese de que las áreas alrededor de la mesa se encuentran limpias y sin partículas de suciedad. ■ Desempolve las sillas. ■ Limpie las sillas con una toalla limpia para remover cualquier derrame que haya ocurrido.	■ Todas las sillas se encuentran en su posición indicada. ■ Todas las mesas y las sillas están limpias y son desempolvadas antes y después del turno.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Bar

TAREA 59: Limpiar el gabinete del licor

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ El gabinete se mantiene ordenado. ■ Asegúrese de que los artículos en el gabinete están visibles. ■ Limpie el gabinete a diario. ■ Saque todas las botellas y los suministros del gabinete. ■ Limpie el gabinete con una toalla limpia y la solución para todo uso. ■ Seque el gabinete. ■ Coloque todas las botellas en su lugar de origen (vea el diagrama para su colocación).	■ El gabinete se arregla y limpiado todo los días. ■ Siempre es mantenido limpio y seco. ■ Sin marcas. ■ Sin suciedad o basura. ■ Sin polvo. ■ Sin manchas pegajosas. ■ Todas las botellas son organizadas por medio del diagrama.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Bar

TAREA 60: Tirar la basura

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Lleve el zafacón de basura al basurero cuando tenga las 3/4 partes de lleno. ■ Vacíelo dentro del basurero sin derramar nada afuera. ■ Enjuague el contenedor con la manguera y póngale una bolsa de plástico nueva. ■ La basura no se acumulará detrás del bar. ■ Asegúrese que las bolsas no gotean cuando las saque para afuera. ■ Pida ayuda si el zafacón de basura están muy pesados. ■ Separe todo de acuerdo al sistema de renovación. 1) Vidrios (verde, café, claro) 2) Metal (aluminio y otros) 3) Desperdicio de comida 4) Papel 5) El cartón es llevado al Departamento de Compra para ser devuelto	■ El zafacón de basura es vaciado durante el turno. ■ Todos los zafacones de la basura son enjuagados, antes de cambiarles las bolsas de plástico. ■ Solamente se le pondrá una bolsa de plástico. ■ Sin mal olor. ■ El sistema de renovación es seguido al pie de la letra.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Bar

TAREA 61: Requisición de botellas vacía

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuente todas las botellas vacías por su tipo y tamaño. ■ Llene la lista de requisición de acuerdo a las botellas vacías que usted tenga. ■ Haga que su supervisor firme el pedido. ■ Nunca tire las botellas vacías hasta que la requisición sea llenada. ■ Junte cualquier hoja de transferencia o hoja de derrames y póngalas todas juntas con la hoja de requisición. ■ Vaya al bar de servicio y junte las botellas del servicio de cuarto. Asegúrese de tener la misma cantidad de botella que se vendieron.	■ La lista de las botellas vacías será hecha antes de terminar el turno. ■ Cada botellas vacía será devuelta por cada una llena. ■ Todo el papeleo está exacto y completo antes de terminar el turno.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Bar

TAREA 62: Hoja de derrames

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Lo siguiente será puesto en la hoja de derrames después de cada turno: 1) Cualquier botella rota 2) Cualquier bebida servida muy llena 3) Vino, champaña o cerveza que estén malos 4) Vino, champaña o cerveza que no se puedan usar debido a que se abrieron incorrectamente 5) Bebidas derramadas y hechas nuevamente 6) Bebidas derramadas por el huésped que han sido reemplazadas gratis 7) Barriles de cerveza que estén malos 8) Derrames del barril de cerveza 9) Sodas sin gas 10) Cappuccino/espresso derramados por el huésped que han sido reemplazados gratis	■ Todos los derrames son registrados en la hoja de derrames durante el turno. ■ La hoja de derrames será entregada con su papeleo al final del turno.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Bar

TAREA 63: Cierre el bar

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Almacene todas las botellas en sus respectivo lugares o gabinetes. ■ Cierre con llave todo lo siguiente: 1) La cerveza y la cerveza de barril 2) La bodega 3) Los gabinetes 4) La refrigerador ■ Apague la máquina de sodas.	■ Todas las áreas del bar son cerradas como se ha indicado. ■ No se ha dejado ninguna botella afuera.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Culinario

Indice

TAREA	PAGINA
01: Desinfectar y sanear	5
02: Saneamiento	6
03: Limpieza personal	7
03: Limpieza personal (cont.)	8
04: Violaciones de higiene y seguridad	9
04: Violaciones de higiene y seguridad (cont.)	10
05: Preparar la estación	11
05: Preparar la estación (cont.)	12
06: Recibir y almacenar los productos	13
07: Enfriar el pescado	14
08: Fabricación de salmón fresco	15
08: Fabricación de salmón fresco (cont.)	16
09: Fabricación de lenguado	17
10: Fabricación de mariscos	18
10: Fabricación de mariscos (cont.)	19
11: Fabricación de pollo y aves	20
11: Fabricación de pollo y aves (cont.)	21
12: Hoja de control de carne de res	22

Specially created for the Puerto Rico Tourism Company and the Puerto Rico Hotel & Tourism Association ©

Culinario

Indice

TAREA	PAGINA
13: Despache las carnes	23
14: Fabricación del solomillo	24
14: Fabricación del solomillo (cont.)	25
15: Fabricación de tira de lomo	26
15: Fabricación de tira de lomo (cont.)	27
16: Fabricación del costillar ("Hotel Rack")	28
16: Fabricación del costillar ("Hotel Rack") (cont.)	29
17: Procedimientos para carne molida	30
17: Procedimientos para carne molida (cont.)	31
17: Procedimientos para carne molida (cont.)	32
17: Procedimientos para carne molida (cont.)	33
18: Fabricación de costillar de ternera	34
18: Fabricación de costillar de ternera (cont.)	35
19: Organización de almacenamiento	36
20: Descongelar comida	37
21: Substancias tóxicas	38
22: Preparar la comida	39
23: Comida devuelta	40

Specially created for the Puerto Rico Tourism Company and the Puerto Rico Hotel & Tourism Association ©

Culinario

Indice

TAREA	PAGINA
24: Platos cancelados	41
25: Limpiar los vegetales	42
26: Preparar los vegetales	43
27: Afilar cuchillos	44
28: Manejo de cuchillos	45
29: Máquina de cortar carne/rebanadora	46
30: Procesador de comida	47
31: Sierra	48
32: Moledor	49
33: Mezclador	50
34: La parrilla	51
35: La plancha (parrilla)	52
36: Salamandra	53
37: Máquina de vapor	54
38: Máquina de freír	55
38: Máquina de freír (cont.)	56
39: Horno de pastelería	57
40: Horno y plancha de cocina	58

Specially created for the Puerto Rico Tourism Company and the Puerto Rico Hotel & Tourism Association ©



Culinario

Indice

TAREA	PAGINA
41: Limpiar la moledora	59
42: Mantenimiento de estación	60
43: Estación de ollas	61
44: Permanezca en su estación/ descanso	62
45: Limpiar/Guardar la estación	63
45: Limpiar/Guardar la estación (cont.)	64



Specially created for the Puerto Rico Tourism Company and the Puerto Rico Hotel & Tourism Association ©

Culinario

TAREA 01: Desinfectar y sanear

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Use una solución o desinfectante de cloro de 100 ppm para rociar el equipo y todas las superficies. ■ Para preparar una solución de 100 ppm, haga lo siguiente: 1) Mida media onza (30 ml) de cloro (5.25%). 2) Agregue el cloro a 2 galones de agua (7.6 litros). ■ Cuando limpie superficies o equipos use paños limpios. ■ Para las áreas difíciles de alcanzar, use una botella rociadora, llena con la solución de cloro.	■ Todas las áreas y equipos en contacto con comida, serán desinfectados y aseados según lo manda el estándar de limpieza. ■ Se usará la solución de cloro de 100 ppm. ■ La solución contiene solamente media onza de cloro por cada 2 galones de agua. ■ Los paños están sin: 1) mugre 2) polvo 3) mal olor 4) bacteria

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Culinario

TAREA 02: Saneamiento

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Siga estos consejos para practicar el saneamiento adecuado cada vez que se cocine o se sirva comida: 1) Lave la tabla de cortar y los cuchillos cada vez que los use. 2) Lave el área de trabajo con una esponja y agua caliente. 3) Lávese las manos o use guantes de plástico/goma antes de tocar cualquier producto de comida. 4) Cambie las toallas de limpieza a menudo. 5) Nunca descongele la comida en agua caliente. 6) No se lave las manos en la pileta donde preparan comida. 7) No prepare comida en las piletas de lavarse las manos. 8) Recoja o limpie los derrames en el equipo o en las áreas de trabajo enseguida que sucedan. 9) Seque la humedad de las áreas de preparación de comida constantemente. 10) Mantenga la comida caliente, por encima de los 140° F, la comida fría, por debajo de los 40° F. NOTA: La bacteria necesita comida, humedad y la temperatura adecuada para sobrevivir. Reduciendo o removiendo estos factores ayudará a la eliminación de la bacteria.	■ Las estaciones de trabajo se encuentran limpias a todo momento. ■ Sin pasar la bacteria de un lado a otro. ■ Las manos son lavadas con jabón y agua caliente antes de tocar cualquier producto de comida y después de ir al baño. ■ Se usarán paños limpios para lavar los platos. ■ Todos los productos congelados serán descongelados en agua fría. ■ Sin derrames. ■ Sin contaminación de comida. ■ No se deja que se acumulen las partículas de comida, entre el equipo o las áreas de trabajo. ■ Las áreas de preparación y las de almacenamiento se encuentran limpias y secas: 1) sin basura 2) sin derrames de comida o líquidos ■ La temperatura de la comida se encuentra por encima de 140° F o por debajo de 40° F.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Culinario

TAREA 03: Limpieza personal

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Mantenga sus manos limpias y láveselas a menudo: 1) Antes de empezar a trabajar. 2) Cuando se le ensucien. 3) Antes de tocar la comida. 4) Antes de regresar del baño. 5) Después de tocar la comida cruda. 6) Después de toser, estornudar, sonarse la nariz, tocarse el pelo o la cara. 7) Después de usar tabaco. ■ Lavarse las manos apropiadamente: 1) Use jabón y agua. 2) Use solamente la pileta de lavados de manos: a) Lávese las manos y los brazos b) Vigorosamente frote el jabón en las manos y los brazos por término de un minuto. c) Enjuáguese las manos y los brazos completamente con agua caliente. d) Séquese con toallas de papel desechables o con el secador electrónico. ■ Nunca se lave las manos en la pileta de la preparación de las comida. ■ Nunca lave productos o utensilios de comida en el lavamanos.	■ Las uñas están limpias y cortas. ■ Las manos son lavadas antes de tocar la comida. ■ Sin contaminación de comida. ■ Todos los empleados se bañan diariamente, usan desodorante y se mantienen acicalados. ■ Los uniformes están limpios. ■ El pelo largo está cubierto con una gorra de goma o con una red y es aprobado por el supervisor.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Culinario

TAREA 03: Limpieza personal (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
□ Manténgase aseado: 1) el pelo corto y limpio 2) los dientes limpios ■ Póngase uniformes limpios. ■ Recójase el pelo largo con una gorra de goma o con una red para pelo, para evitar que se caiga encima de la comida durante su preparación. ■ No fume, coma o beba en las áreas de preparación de comida. ■ No toque la comida con sus manos, si tiene una herida o lastimadura que se haya infectado, cúbrala con una curita o use guantes de goma.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Culinario

TAREA 04: Violaciones de higiene y seguridad

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ La buena salud de los empleados y de los huéspedes es importante. Reporte con su supervisor lo siguiente: 1) Cambio de temperaturas. 2) Maquinaria que no esté trabajando apropiadamente. 3) Goteras o marcas de humedad. 4) Cañerías tapadas. 5) Problemas de almacenamiento: a) comida destapada b) comida sin fecha c) comida almacenada en lata 6) Acumulación de mugre en las áreas de preparación de comida. 7) Comida que se mantenga a temperatura normal por más de 25 minutos. 8) Manchas en los vasos que se suponen estar limpios. 9) Lavamanos que tenga la cañería tapada. 10) Lavamanos que no tenga jabón o toallas de papel. 11) Equipo que esté oxidado. 12) Pintura que se esté descascarando cerca del área de comida. 13) Tornillos flojos o cintas gastadas en la puerta del refrigerador. 14) Hoyos, rajaduras o agujeros en las áreas de preparación de comida. 15) Señal de ratones o insectos.	■ Cualquier violación en la sanidad o en la seguridad de los productos de comida, serán reportadas al supervisor.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Culinario

TAREA 04: Violaciones de higiene y seguridad (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
16) Limpieza o lavado mal desempeñado. 17) Mal manejo de comida. 18) Almacenamiento inapropiado de materiales tóxicos. 19) El uso de toallas que no sean desechables. 20) Persona que continúen preparando o sirviendo comida mientras se encuentran enfermas. 21) Falta de lugar para almacenamiento de productos de comida. 22) Procedimientos de descongelación inapropiados. 23) Productos de comida seriamente contaminados. 24) Si usted está a riesgo.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Culinario

TAREA 05: Preparar la estación

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Repórtese a la cocina con el uniforme completo y con los utensilios de trabajo. ■ Antes de comenzar asegúrese de que todo esté en orden: 1) Saque de la estación lo que no necesite. 2) Junte y traiga los utensilios necesitados. 3) Asegúrese que el piso está limpio. 4) Lávese las manos. ■ El chef prenderá el equipo necesario. Revise y asegúrese que lo siguiente se encuentra trabajando: 1) hornos 2) cocina de gas 3) mesas calientes 4) hornillas eléctricas ■ Infórmele a su supervisor en caso de escasez de algún producto. ■ Asegúrese que la estación está lista para usarse. ■ Asegúrese que todos los utensilios para la elaboración de la comida se encuentran disponible. ■ Notifique a su supervisor en caso de algún problema.	■ Todos los cocineros tienen el uniforme completo, están usando el sombrero de cocinero, el prendedor con el nombre y los zapatos adecuados. ■ Antes de empezar, la estación se encuentra en buen estado. ■ Tienen todos los utensilios necesarios. ■ Se practican todos los estándares de sanidad e higiene. ■ Sólo los artículos de la receta se mantendrán en la estación. ■ Todo el equipo está encendido. ■ Los refrigeradores son revisados diariamente.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Culinario

TAREA 05: Preparar la estación (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Mantenga el refrigerador almacenado adecuadamente. ■ El chef hará la reposición de productos y el _____ la distribuirá. ■ Asegúrese de que cada producto es almacenado adecuadamente según sea recibido.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Culinario

TAREA 06: Recibir y almacenar los productos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando reciba una orden de reposición, revise que todas las cantidades sean las adecuadas. Ajuste la hoja de reposición por cualquier cantidad faltante. ■ Notifique al chef de dichas faltantes. ■ Almacene todos los productos tan pronto los reciba. ■ No mezcle los productos recién recibidos con los productos del día anterior.	■ Todos los productos son revisados por su cantidad y calidad. ■ Todos los productos son almacenados en sus áreas designadas y se encuentran organizados. ■ Todos los productos son girados. ■ El suministro de productos es llevado a la cocina al comienzo del día. ■ Todos los productos son almacenados enseguida de haberlos recibido. ■ Los productos nuevos no son mezclados con los viejos.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Culinario

TAREA 07: Enfriar el pescado

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Tan pronto como entreguen el pescado en la cocina, colóquelo en una bandeja perforada dentro de la bandeja indicada. ■ Cubra el pescado con papel plástico. ■ Coloque hielo sobre el pescado. ■ Ponga la bandeja en el refrigerador o en el área asignada. ■ Al final del turno, todo el pescado será llevado al refrigerador.	■ Todo el pescado es enfriado por la persona que recibe la reposición. ■ El pescado está completamente tapado con papel de plástico. ■ El agua sucia y el hielo será cambiado al comienzo de cada turno.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Culinario

TAREA 08: Fabricación de salmón fresco

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Verifique la frescura del salmón. ■ Almacene en hielo en capas perforadas hasta que esté listo para limpiarse. ■ Prepare la estación con la tabla de picar que se encuentra en el área de las ollas al otro lado del pasillo de la Carnicería. Límpiela con un paño y una solución desinfectante recibida del Supervisor de Limpieza. ■ Coloque la cabeza del pescado en el picador. ■ Tome un cuchillo para deshuesar o un cuchillo para filetear pescado y corte detrás de las agallas y aleta hasta la espina dorsal. Voltéelo de modo que la cola esté hacia fuera de usted. ■ Hunda el cuchillo hasta la cola a través de las vertebras y entrando en las espinas y hasta la cabeza. ■ Repita el procedimiento para el otro lado. ■ Retire el filete de salmón, saque las espinas y retire el hueso dorsal. Sáquelos con pinzas, Retire el cartílago.	■ El salmón se almacena en hielo hasta que va a ser limpiado. ■ Los ojos del salmón están claros, no nublados. ■ El pescado está firme, y al hundirlo, recupera su forma. ■ El pescado está resbaloso, con su cubierta protectora transparente. ■ Las agallas son de un rojo vivo, no hay decoloración. ■ El filete de salmón no tiene: 1) Huesos 2) Piel

Especialmente creado para la Compañia de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Culinario

TAREA 08: Fabricación de salmón fresco (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ El filete está listo para dividirse en porciones. <u>Para preparar el costado del salmón para dividirlo en porciones</u>: ■ Retire la piel cogiendo el filete por la cola y pasando la hoja plana del cuchillo entre la carne y la piel, y tire de la piel por encima del cuchillo. ■ El salmón puede trozarse en filetes: 1) Retire la cabeza 2) Ponga el pez sobre la barriga 3) Corte verticalmente según el espesor deseado	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Culinario

TAREA 09: Fabricación de lenguado

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Verifique la frescura del salmón. ■ Almacene en hielo en capas perforadas hasta que esté listo para limpiarse. ■ Tome el lenguado entero y haga un corte detrás de la cabeza y la agalla por la aleta del lado gris del pescado. ■ En el perímetro del pescado (excepto en la cola), a una profundidad de 1/2", corte el tope desde la cabeza hasta la cola, hasta el otro lado del pez. ■ Deslice el cuchillo hasta la espina dorsal y hasta abajo, lo que quede será 1/4 del pescado. Usted acabará con 4 filetes. ■ Si va a servir el pescado entero: 1) Retire la piel 2) Remueva el estómago y los intestinos 3) Proceda según las instrucciones del Chef Ejecutivo	■ El lenguado se almacena en hielo hasta que va a ser limpiado. ■ Los ojos del lenguado están claros, no nublados. ■ El pescado está firme, y al hundirlo, recupera su forma. ■ El pescado está resbaloso, con su cubierta protectora transparente. ■ Las agallas son de un rojo vivo, no hay decoloración. ■ El lenguado puede servirse entero o en filetes individuales.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Culinario

TAREA 10: Fabricación de mariscos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
Ostras, Almejas, Vieiras y Mejillones: ■ Las ostras, dependiendo del tipo y la estación, vienen en bolsas tamaño fanegas y deben estar sin romper. ■ Verifique que los mariscos estén: 1) Cerrados 2) No tienen un olor fuerte 3) Están en temperatura fría ■ Las ostras, las almejas y los mejillones deben tener etiquetas con la siguiente información: 1) Lugar en que fueron pescados 2) Fecha 3) Pesquería ■ Mantenga todas las etiquetas por 90 días, en el Libro de Registro de Etiquetas del Carnicero en Jefe, y luego descártelas. ■ Coloque las almejas, las ostras y las vieiras, sacadas de su concha, en bandejas de tres galones y cubra con hielo para asegurar una temperatura adecuada de mantenimiento. Carne de Jueyes ("Jumbo Lump and Back Fin") ■ Almacene la carne de jueyes, tanto pasteurizada como fresca, en hielo y rote adecuadamente.	■ Las bolsas de fanegas no están rotas. ■ Todas las ostras, las almejas, las vieiras y los mejillones tienen: 1) Las conchas cerradas 2) No tienen un olor fuerte 3) Están en temperatura fría ■ Todas las etiquetas se registran y se retienen por 90 días. ■ Todos los mariscos se rotan. ■ La carne de jueyes se almacena en hielo y se rota. ■ Las langostas vivas se enjuagan antes de colocarlas en tanques. ■ Verifique el peso de la langosta al sacarla.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

TAREA 10: Fabricación de mariscos (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
Langostas Vivas ■ A base del tamaño, 2-1/2 a 3-1/2, coloque todas las langostas vivas en tanques. Enjuáguelas antes de colocarlas en tanques. ■ Todas las langostas deber ser pesadas en el puerto de carga por el Departamento de Recibo. El Carnicero en Jefe debe hacer inspeccionar al azar el peso. ■ Al sacar las langostas para verificar el peso, verifique: 1) La consistencia del tamaño 2) Si le faltan palancas 3) Langostas muertas	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Culinario

TAREA 11: Fabricación de pollo y aves

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ No se debe manejar el pollo entero, "kosher" y sin los órganos internos. Manténgalos separados si fueron traídos completamente "kosher". <u>Pollo en ocho pedazos:</u> ■ Asegúrese de que el pollo viene: 1) Con color fresco 2) Sin brillo o decoloración 3) Sin olor ■ Si al cocinarlo, el hueso no se pone negro, esto indica que el pollo ha sido congelado. <u>Pechuga de pollo deshuesada y despellejada</u> ■ Mantenga la pechuga fresca, o cualquier pollo fresco procesado, a 45ºF cuando el pollo se inspecciona en el puerto de carga. ■ Verifique la temperatura, el empaque, y verifique que no haya maltrato. ■ No acepte pollo procesado que se ha preservado con gas. ■ Raje la pechuga del pollo: 1) Cortándola por la mitad con un cuchillo para deshuesar 2) Reduzca una pechuga de 6 onzas a una pieza de 3 onzas 3) Despelleje	■ El pollo: 1) No tiene olor 2) No brilla 3) Tienen un buen color fresco ■ El pollo se mantiene a 45ºF cuando es inspeccionado en el puerto de carga.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

TAREA 11: Fabricación de pollo y aves (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Para retirar el espinazo del pollo entero: 1) Coloque el pollo de lado y agarre el ala. 2) Introduzca el cuchillo para deshuesar en el centro del espinazo, y parta el pollo en dos. 3) Corte el hueso de la pechuga por la mitad. Esto parte el pollo en dos pedazos. 4) Repita el procedimiento con el otro lado del pollo, y el resultado será dos piezas de medio pollo sin espinazo.	

Especialmente creado para la Compañia de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Culinario

TAREA 12: Hoja de control de carne de res

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cada día, el Carnicero supervisa la Hoja de Control de Carne de Res/Clave de Control de Platos Principales. ■ El Carnicero toma el inventario inicial y reconcilia todas las emisiones requeridas de los restaurantes con el inventario. ■ Todas las discrepancias deben llevarse a la atención del Chef Ejecutivo para seguimiento y correcciones.	■ La Hoja de Control de Carne de Res/Clave de Control de Platos Principales. ■ El Carnicero debe notificar todas las discrepancias al Chef Ejecutivo.

©

Culinario

TAREA 13: Despache las carnes

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Todas las carnes despachadas por la carnicería necesitan una requisición autorizada por el Sous chef. ■ Todas las requisiciones se entregan diariamente al Controlador de Alimentos y Bebidas. ■ Se sirven las órdenes de última hora si el producto está disponible.	■ Todos los despachos deben estar acompañados por una requisición firmada por el Sous Chef. ■ Todas las carnes se despachan según las especificaciones de producción.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Culinario

TAREA 14: Fabricación del solomillo

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Prepare la estación con la tabla de picar que se encuentra en el área de las ollas al otro lado del pasillo de la Carnicería. Límpiela con un paño y una solución desinfectante recibida del Supervisor de Limpieza. ■ Verifique los empaques y asegúrese de que el sello "cryovac" no ha sido roto en modo alguno. ■ Saque la carne del "cryovac" cortando el plástico con un cuchillo de deshuesar, pero no corte la carne. ■ Inspeccione los siguientes elementos del producto: 1) Color 2) Frescura 3) Contenido de grasa 4) Cualquier daño inusual en la sangre 5) Maltrato 6) Grado ■ Coloque el solomillo plano sobre la tabla y monde la capa de grasa. Esto puede hacerse colocando una mano en el rabo y la otra en el extremo de la capa de grasa y halándola lentamente hacia atrás. Saldrá todo, menos la cabeza de la pieza. Utilice un cuchillo para deshuesar y elimine el resto de la grasa.	■ La estación debe estar preparada con todos los materiales necesarios. ■ Ningún producto puede dejarse a temperatura de ambiente por más de 25 minutos. ■ La tabla de picar debe desinfectarse antes de usarse. ■ El sello del empaque "cryovac" no puede estar roto. ■ No debe hacerse daño a la carne mientras se le quita la envoltura. ■ El solomillo es del grado especificado. ■ El solomillo no tiene piel. ■ Todos los cortes se hacen hacia afuera del cuerpo.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

TAREA 14: Fabricación del solomillo (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Vuelva a inspeccionar y proceda a remover la piel. Esto puede hacerse con un cuchillo para deshuesar, comenzando en la cabeza del filete y atravesando la piel alrededor de 1/2" por debajo y hasta el oro lado. Hale la piel con los dedos, deslice el cuchillo hacia el rabo y retire la piel. Repita el procedimiento hasta que haya retirado toda la piel. ■ Vire el filete del otro lado, tome el cuchillo por el lado sin filo y raspe la parte de abajo del filete para eliminar la grasa y la sangre. ■ Colóquelo en un molde llano o en una percha en el almacén refrigerado. El filete está listo para la fabricación. Puntas, tournedos, chateaux, filetes.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Culinario

TAREA 15: Fabricación de tira de lomo

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Prepare la estación con la tabla de picar que se encuentra en el área de las ollas al otro lado del pasillo de la Carnicería. Límpiela con un paño y una solución desinfectante recibida del Supervisor de Limpieza. ■ Coja la caja de tira de lomo y verifique: 1) Especificación 2) Grado según el tamaño y el peso 3) Consistencia del producto ■ Inspeccione el sello "cryovac" al vacío para asegurarse de que no ha sido roto y verifique que el producto no se ha echado a perder. ■ Saque la carne del "cryovac" cortando el plástico con un cuchillo de deshuesar, pero no corte la carne. ■ Inspeccione los siguientes elementos del producto: 1) Color 2) Frescura 3) Contenido de grasa 4) Cualquier daño inusual en la sangre 5) Maltrato 6) Grado	■ Toda la carne se inspecciona para verificar: 1) Especificación 2) Grado según el tamaño y el peso 3) Consistencia del producto ■ El empaque "cryovac" no está roto. ■ La tira es del grado especificado. ■ No tiene capa de grasa. ■ No tiene piel. ■ Todos los cortes se hacen hacia afuera del cuerpo. ■ El corte estilo "New York", que viene del centro de la tira, es para los comedores "gourmet". ■ El lado venoso se corta para hacer "filetes al minuto". ■ El lado de la costilla se prepara para "breakfast steaks".

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

TAREA 15: Fabricación de tira de lomo (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Coloque la tira de lomo en la tabla de picar con la grasa hacia arriba. Corte la capa de grasa con un cuchillo de carnicero para asegurarse de que no haya más de 1/2 o 1/4" de grasa en la parte de arriba. Asegúrese de que el corte sea regular y consistente a lo largo de la tira. ■ Inspeccione y luego corte a lo largo del rabo de la tira de modo que sea consistente con la capa superior de la tira. ■ Pase el cuchillo a lo largo de la parte superior de la tira para retirar la grasa y la piel.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Culinario

TAREA 16: Fabricación del costillar ("Hotel Rack")

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Prepare la estación con la tabla de picar que se encuentra en el área de las ollas al otro lado del pasillo de la Carnicería. Límpiela con un paño y una solución desinfectante recibida del Supervisor de Limpieza. ■ Inspeccione el sello "cryovac" al vacío para asegurarse de que está intacto. ■ Saque la carne del "cryovac" cortando el plástico con un cuchillo de deshuesar, pero no corte la carne. ■ Inspeccione los siguientes elementos del producto: 1) color 2) hongo 3) frescura del producto 4) grado ■ Prepare la sierra de banda utilizando los procedimientos adecuados según las instrucciones del Chef Ejecutivo. ■ Raje el costillar colocando la parte de arriba hacia abajo, centralice la hoja de la sierra en las vértebras y raje por la mitad.	■ El costillar es del grado especificado. ■ Debe usar gafas de seguridad mientras usa la sierra. ■ Se utiliza una pantalla de seguridad y guantes. ■ Las costillas quedan libres de: 1) Vértebras 2) Pedazos de hueso 3) "Back strap" 4) Capa de grasa

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

TAREA 16: Fabricación del costillar ("Hotel Rack") (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Tome 1 - 1/2 del costillar y colóquelo plano con el ojo lejos de la sierra y saque las costillas pequeñas que se usarán para preparar costillitas, caldos o especiales. Vire el costillar del otro lado con los huesos hacia arriba y corte las vértebras. ■ Ahora, los "feather bones" se quedan con los huesos de las costillas, el "back strap" y el "deckel". Tome un cuchillo de deshuesar y retire los "feather bones" a lo largo del borde del costillar. ■ Levante el costillar y pele hacia atrás la capa de grasa. Arránquela con un cuchillo de deshuesar, saque la paletilla con el "deckel" y luego corra el cuchillo a lo largo del frente para eliminar el "yellow rubber back strap". ■ Vaya 1/2" hacia abajo desde la parte superior, alejándose del centro en las puntas del hueso de las costillas y corte a la francesa ("french") el costillar cortando la carne entre los huesos. Ahora, corte chuletas dobles y sencillas, con costillas o de centro ("rib or loin end").	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Culinario

TAREA 17: Procedimientos para carne molida

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ El Jefe de Carnicería comprará cuartos delanteros de novillo, enteros, frescos y sin deshuesar, con un peso de entre 70-80 libras, a través del almacén, con un máximo de grasa de 20-22% en empaque "cryovac". Estos cuartos provienen de "Holsteins" criados para carne, ya sea sin clasificar, o con grado "U.S. Good."	■ Los paquetes de carne de res, una vez abiertos, no deben mantenerse por más de tres días.
■ Mantenga en el empaque original sellado al vacío, bien refrigerado (a 33° F) por un máximo de 7 días; una vez roto el sello, el tiempo máximo de almacenaje es de 3 días. (Este tipo de cuartos magros criados para carne, sin clasificar o grado "U.S. Good", puede requerir que se le remueva hasta 3 libras de grasa para alcanzar un 22% o menos de nivel de grasa en la carne molida final).	■ El producto crudo no debe congelarse. ■ La moledora debe mantenerse fría, si posible. ■ Todas las piezas han sido desinfectadas. ■ Todas las piezas están secas. ■ Todas las piezas se mantienen frías. ■ Se usan guantes de polietileno mientras se procesa la carne molida, inclusive durante el proceso de colocarla en moldes. ■ No se harán alteraciones (nada de adobos, etc.) ■ Solamente se muele suficiente carne para un período máximo de 24 horas. ■ La carne se corta en pedazos pequeños.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Culinario

TAREA 17: Procedimientos para carne molida (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ La moledora ("Hobart" #4732) estará localizada en un refrigerador o habitación refrigerada, si posible la cabeza de la moledora, el tornillo, el cuchillo y el plato (3/16) deben desinfectarse por completo y guardarse en una bolsa plástica nueva en el área más fría del refrigerador hasta que vaya a usarse. Los envases de almacenamiento, los moldes, y demás equipo relacionado, que sean del tamaño apropiado y estén debidamente desinfectados, deberán mantenerse refrigerados luego de desinfectarse y secarse con aire después de usarse. La temperatura fría y la desinfección completa son absolutamente esenciales. ■ Los artículos necesarios para moler los cuartos son: 1) Cabeza de moledora 2) Tornillo 3) Cuchillo 4) Plato (3/16)	

©

Culinario

TAREA 17: Procedimientos para carne molida (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
❑ Corte la cantidad de carne (para medio día o para períodos máximos de 24 horas) en trozos pequeños lo suficientemente pequeños como para ser alimentados por gravedad en la boca de la moledora. Si va a utilizarse menos de un cuarto, corte los pedazos del cuarto que está en el refrigerador para asegurarse de que la carne se mantiene a una temperatura constante. ■ Muela la carne y vacíela directamente en envases desinfectados adecuados (la cantidad máxima por envase debe ser 35 lbs.) ■ Mezcle y una la carne y la grasa de manera uniforme con las manos cubiertas con guantes plásticos (maneje lo menos posible para evitar que la carne se caliente). ■ Muela de nuevo y vierta directamente en un envase desinfectado adecuado. Una vez comience el proceso, es esencial que sea continuo para producir un máximo de eficiencia de la máquina y reducir la posibilidad de contaminación.	■ No más de 35 libras por envase. ■ Luego de la segunda molida, la carne debe refrigerarse. ■ Las hamburguesas que excedan las 24 horas de edad deben utilizarse en recetas que requieran la cocción completa de la carne molida ("meat loaf", salsa de espaguetis, etc.)

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Culinario

TAREA 17: Procedimientos para carne molida (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Inmediatamente después de la segunda molida, refrigere la mezcla tapada para colocarla en moldes o usarla más adelante; o utilice de inmediato para hamburguesas, etc. ■ Para dividir en porciones las hamburguesas y los filetes: 1) Utilice un pedazo de envoltura o película plástica. 2) Coloque encima con la porción pesada o medida, y cubra con la otra mitad de la película plástica. 3) Utilizando el pomo de la mano, oprima con firmeza para darle forma a la carne dentro del molde, asegurándose de que los bordes están bien formados y suaves. 4) Destape y hale la mitad inferior de la película plástica con la hamburguesa hacia afuera del molde. 5) Retire las hamburguesas individualmente y colóquelas en pedazos de papel pergamino del tamaño adecuado. 6) Coloque en filas de 4 a 6 en moldes de almacenaje de acero inoxidable, adecuadamente desinfectados. 7) Inmediatamente, marque la fecha y tape. 8) Refrigere y utilice en 24 horas.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Culinario

TAREA 18: Fabricación de costillar de ternera

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Prepare la estación con la tabla de picar que se encuentra en el área de las ollas al otro lado del pasillo de la Carnicería. Límpiela con un paño y una solución desinfectante recibida del Supervisor de Limpieza. ■ Verifique la calidad de la carne por la grasa rosácea y brillante de la carne. ■ Verifique el sello "cryovac". Inspeccione para verificar la frescura, y que no haya machucones o maltrato. ■ Prepare la sierra de banda utilizando los procedimientos adecuados según las instrucciones del Chef Ejecutivo. ■ Raje el costillar de ternera colocando la parte de arriba hacia abajo, centralice la hoja de la sierra en las vértebras y raje por la mitad. ■ Tome 1 - 1/2 del costillar de ternera y colóquelo plano con el ojo hacia el otro lado de la sierra y saque las costillas pequeñas que se usarán para preparar costillitas, caldos o especiales. Vire el costillar del otro lado con los huesos hacia arriba y corte las vértebras.	■ Debe usar gafas de seguridad mientras usa la sierra. ■ Se utiliza una pantalla de seguridad y guantes. ■ La grasa del costillar de ternera es rosácea a blanco brillante. ■ No hay machucones. ■ Los costillares de ternera 1) No tienen "feather bones" 2) No tienen costillitas 3) No tienen "rubber back strap" 4) No tienen capa de grasa ■ Las costillitas se usan para "riblets", consomé o especiales.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Culinario

TAREA 18: Fabricación de costillar de ternera (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Ahora, los "feather bones" se quedan con los huesos de las costillas, el "back strap" y el "deckel". Tome un cuchillo de deshuesar y retire los "feather bones" a lo largo del borde del costillar. ■ Arránquela con un cuchillo de deshuesar, saque la paletilla con el "deckel" y luego corra el cuchillo a lo largo del frente para eliminar el "yellow rubber back strap". ■ Vaya 1/2" hacia abajo desde la parte superior, alejándose del centro en las puntas del hueso de las costillas y corte a la francesa ("french") el costillar cortando la carne entre los huesos. Ahora, corte chuletas dobles y sencillas, con costillas o de centro ("rib or loin end"). ■ Prepare chuletas de ternera dobles o sencilla y guarde el cuarto de ternera para usarse como artículo especial en un comedor.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Culinario

TAREA 19: Organización de almacenamiento

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Coloque todos los productos nuevos en la parte posterior. ■ Coloque todos los productos nuevos de izquierda a derecha. ■ No almacene ningún producto en latas de metal. ■ No mezcle productos viejos con los nuevos. ■ No almacene ningún producto de comida en el piso. ■ Cubra toda la comida con papel de plástico y póngale la fecha. ■ Mantenga los refrigeradores a 37° F. ■ Informe de cualquier problema al departamento de ingeniería. ■ Barra y mapee el piso del refrigerador diariamente. ■ Antes de terminar el turno el refrigerador será organizado y limpiado. ■ No almacene la carne cocida debajo de la carne cruda.	■ Todos los productos son girados o intercambiados. ■ Toda la comida está tapada, con la etiqueta y con la fecha adecuada. ■ Sin latas abiertas. ■ Sin derrames de comida. ■ Todos los refrigeradores se encuentran en 37° F. ■ Todos los mariscos son almacenados en hielo y en las bandejas indicadas. ■ No mezcle las carnes con los vegetales. ■ No almacene la comida una encima de la otra. ■ Los estantes, las paredes y los pisos se encuentran limpios. ■ Todos los productos serán almacenados más arriba de 8" pulgadas del piso.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Culinario

TAREA 20: Descongelar comida

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Siempre descongele toda la comida en el refrigerado o bajo agua fría. Organize todo de antemano para el próximo día. La comida se llevara de 1 a 2 días en descongelarse. ■ Una vez que la comida ha sido descongelada, cocínela y sírvala. ■ Nunca vuelva a congelar la comida que ha sido descongelada.	■ Toda la comida es descongelada bajo refrigeración. ■ La comida no es descongelada a temperatura normal. ■ La comida descongelada no se volverá a congelar.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Culinario

TAREA 21: Substancias tóxicas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Almacene las substancias tóxicas como le indique el Supervisor, siguiendo los reglamentos de seguridad al respecto. ■ Nunca use insecticidas en o cerca de comida y nunca en superficies que tengan contacto con comida o recipientes sin lavar.	■ Las substancias tóxicas se almacenan separadas y no cerca de lugares que se usan para almacenar, preparar o servir comida o bebidas. ■ Las substancias tóxicas se almacenan en un lugar retirado de la vajilla, la mantelería y otro equipo. ■ Los insecticidas se deben almacenar lejos de los productos de limpieza para evitar confusión de productos. ■ A todos los productos se les ponen etiquetas y se almacenan en su lugar apropiado. Nunca ponga un producto o solución en un recipiente de otro producto.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Culinario

TAREA 22: Preparar la comida

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Todas las órdenes serán recibidas por el despachador a travéz del impresor. ■ El despachador dará la orden a cada estación por individual. ■ Prepare cada plato según la receta del estándar, adórnelo y preséntelo según las guías de producción/presentación. ■ Coordine el tiempo de cocinar de cada plato para que todos salgan al mismo tiempo. ■ Coloque las órdenes completas en la ventana para que el despachador las revise.	■ Toda la comida es preparada según las recetas y las guías de producción/ presentación. ■ La comida caliente es servida en platos calientes. ■ La comida fría es servida en platos fríos. ■ Todas las orillas de los platos están limpias. ■ Todas las órdenes completas son puestas en la ventana. ■ Todos los platos con vegetales son preparados y presentados al mismo tiempo que el primer plato. ■ Toda la comida es preparada por medio del "ticket" de la impresora. ■ El despachador manejará todas las comunicaciones entre los meseros y los cocineros.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Culinario

TAREA 23: Comida devuelta

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Si un plato es devuelto, dele prioridad y cocínelo según las especificaciones del huésped. ■ Mantenga al chef informado acerca de las preferencias del huésped. ■ Asegúrese que el plato devuelto es observado por el chef y el gerente del departamento.	■ Todos los platos devueltos tendrán prioridad de manera cortés y amigable. ■ Todos los platos devueltos serán adornados nuevamente con un adorno fresco, antes de mandarlos de nuevo al comedor. ■ Todos los platos devueltos son revisados por el chef y el gerente del departamento. ■ Todos los platos devueltos son discutidos con el chef para identificar el problema. ■ No se discutirá bruscamente con los meseros.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Culinario

TAREA 24: Platos cancelados

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Si un plato se acaba y no se puede ordenar más, hágaselo saber al despachador. ■ No cancele un plato sin la aprobación del despachador o del chef. ■ Infórmele al cocinero que hará la reposición de dicho plato. ■ Asegúrese que ese plato será anotado en el libro de registro.	■ La única persona que puede cancelar un plato es el chef. ■ El chef y el despachador serán informados de la escasez de dicho plato, antes que esté se acabe. ■ Todos los dichos platos cancelados son informados inmediatamente al cocinero de reposición. ■ Todos los platos cancelados son escritos en el libro de registro.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Culinario

TAREA 25: Limpiar los vegetales

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Verifique que todos los vegetales sean frescos y estén en buenas condiciones. ■ Lave todo los vegetales en agua fría. ■ Póngalos en un recipiente apropiado. ■ Coloque una etiqueta al recipiente con nombre y fecha.	■ Todos los vegetales son lavados en agua fría, antes de prepararse. ■ No use detergentes durante el lavado. ■ Todos los vegetales son almacenados en los recipientes correctos. ■ Todos los recipientes son girados o intercambiados.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Culinario

TAREA 26: Preparar los vegetales

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Todas las formas o maneras necesarias de como cortar los vegetales (ya sea cortar una cebolla o rodajar una manzana) se podrán encontrar en las tarjetas de las recetas. ■ Siga las instrucciones de las tarjetas de recetas cuando desempeñe está actividad por primera vez, para realizar el trabajo correctamente. ■ Cuanto más veces lo practique, más fácil se volverá la tarea. ■ Almacene los vegetales en los recipientes correctos.	■ Todos los vegetales son preparados según lo indica la receta. ■ Todos los vegetales ya preparados son almacenados en un recipiente con nombre, fecha y estación.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Culinario

TAREA 27: Afilar cuchillos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Usando El Metal: 1) Asegúrese de que el metal tenga un mango. 2) Ponga el cuchillo de lado y sostenga el metal firmemente. 3) Asegúrese de tener suficiente espacio. 4) Frote el cuchillo contra el metal. 5) Límpielo después de afilarlo. ■ Usando La Piedra: 1) Verifique que tenga un lado plano. 2) Asegúrese que la piedra esté aceitada. 3) Seleccione el grado de la piedra. 4) Ponga la punta del cuchillo en un ángulo de 30° F. 5) Frote la hoja completa del cuchillo a través de la piedra. 6) Haga lo mismo del otro lado de la hoja hasta que el cuchillo se sienta afilado. 7) Asegúrese de que la piedra esté limpia después que termine.	■ Todos los cuchillos son afilados según se necesite. ■ Sin accidentes. ■ Todos los cuchillos son guardados en sus respectivas cajas. ■ No son mandados al lavaplatos.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Culinario

TAREA 28: Manejo de cuchillos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ No deje ningún cuchillo en el lavamanos, en el agua o en cualquier otra parte donde se pueda ver. ■ Mantenga los cuchillos en sus fundas cuando no se estén usando. ■ Cuando maneje un cuchillo, hágalo con la punta hacia el piso. ■ No trate de atrapar el cuchillo que se esté cayendo. ■ Siempre corte en dirección o puesta a su separado al cuerpo. ■ Seque los cuchillos con mucho cuidado, manteniendo el lado filoso del lado contrario a su cuerpo.	■ No deje los cuchillos sin supervisión. ■ Cuando maneje un cuchillo nunca lleve la punta hacia adelante. ■ Nunca trate de agarrar un cuchillo que se esté cayendo. ■ Nunca corte a favor de su cuerpo.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Culinario

TAREA 29: Máquina de cortar carne/rebanadora

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
◘ Asegúrese que la máquina no está enchufada. ■ Coloque todas sus partes en el lugar indicado. ■ <u>Para Usar La Máquina</u>: 1) Enchufe la máquina. 2) Ponga el artículo a cortar. 3) Ponga la medida de grosor. 4) Ponga un plato limpio para atrapar las rodajas. 5) Ponga la mano derecha en el mango y mueva la pieza de adelante para atras. ■ Apague la máquina y desenchúfela cuando no la esté usando. ■ <u>Limpiar La Máquina</u>: 1) Después que use la máquina, deberá quedar limpia. Desenchúfela antes de limpiarla. 2) Lave todas las piezas movibles. 3) Enjuáguelas con agua. 4) Desinfecte todas las piezas, sumergiendo cada pieza en la solución correcta. 5) Deje que se sequen. 6) Use una toalla limpia para limpiar las piezas que no se puedan desarmar. 7) Desinfecte dichas piezas.	■ Todas las partes están en orden. ■ La máquina se deja sin enchufar cuando no está en uso. ■ Sin accidentes. ■ La máquina se limpia después de cada uso.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Culinario

TAREA 30: Procesador de comida

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Verifique de que todas las piezas del procesador estén en su lugar. ■ Coloque el artículo a ser procesado y cierre la tapa. ■ Seleccione la velocidad adecuada. ■ Procese el artículo según las indicaciones de la receta. ■ Lave, enjuague y desinfecte todas las piezas después de terminar.	■ El procesador está limpio antes y después de cada uso. ■ No será dejado encendido, sin supervisión.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Culinario

TAREA 31: Sierra

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Use gafas de seguridad al usar la sierra. ■ Antes de usar la sierra: 1) Asegúrese de que todas las áreas están libres de objetos. 2) Asegúrese de que tanto la sierra como la banda están ajustadas. ■ Concéntrese mientras trabaja con la sierra. ■ Corte según las especificaciones de la receta. ■ Luego de usarla, desconéctela y desmóntela. ■ Lave todas las piezas con agua de jabón y desinfectante. Enjuague todas las piezas y desinfecte todas las áreas con una solución desinfectante aprobada.	■ La sierra está limpia y amolada en todo momento. ■ La banda de la sierra está bien ajustada. ■ Se usan pantallas protectoras, guantes y gafas de seguridad. ■ Se obedecen la normas de seguridad. ■ El equipo se desinfecta cada vez que se usa. ■ Todas las superficies se desinfectan dada vez que se usan.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Culinario

TAREA 32: Moledor

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Asegúrese que todas las piezas están en su lugar correcto antes de empezar a usarlo. ■ Prepare el producto según la tarjeta de receta. ■ Desconéctela y desármela cada vez que la limpie. ■ Limpie, enjuague, desinfecte y seque todas las piezas.	■ Todas las piezas están firmemente colocadas. ■ El moledor se encuentra desconectado, siempre que se esté limpiando y no en uso. ■ El moledor será limpiado después de usarse. ■ El moledor no será usado para hacer migas de pan.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Culinario

TAREA 33: Mezclador

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Coloque la vasija vacía debajo de la máquina, asegúrese que se encuentre seguro. ■ Seleccione la velocidad necesitada. ■ Mezcle todo según las especificaciones de la receta. ■ Lave, enjuague y desinfecte todas las piezas después de terminar.	❒ El mezclador está limpio antes y después de cada uso. ■ No será dejado encendido, sin supervisión.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Culinario

TAREA 34: La parrilla

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
❑ Asegúrese que cada piloto esté prendido. ■ Asegúrese de que la parrilla se encuentra a la temperatura correcta (350° - 375° F). ■ Limpie la parrilla con un cepillo de alambre antes de usarla. ■ Use un paño limpio para limpiar cualquier residuo de grasa. ■ Aceite toda la parrilla antes de usarla. ❑ Use una espátula o tenazas para poner o sacar la carne. ■ Condimente la carne según la receta. ■ Limpie la parrilla después que termine.	■ La parrilla está limpia y a la temperatura correcta. ■ Se usarán los utensilios apropiados. ■ La parrilla será aceitada antes de comenzar a asar. ■ Límpiela como sea necesario.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Culinario

TAREA 35: La plancha (parrilla)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando use la plancha, asegúrese que la superficie se encuentre a 350° - 375° F de temperatura. ■ Siga la receta que le ha sido solicitada. ■ Corte la grasa extra de la carne. ■ Limpie la plancha, raspándola después de cada uso, para evitar suciedad. ■ Use la espátula o las tenazas para poner o sacar la carne.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Culinario

TAREA 36: Salamandra

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Asegúrese que el piloto está prendido. ■ Revise la calibración y use la salamandra según las especificaciones. ■ No ponga comida en la salámandra y la deje sin vigilar. ■ La salamandra es usada más que todo para asar o calentar. ■ Use siempre un paño o un trapo cada vez que saque un plato de la salamandra.	■ No se dejará comida sin vigilar en la salamandra. ■ El recojedor de grasa será limpiado diariamente.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Culinario

TAREA 37: Máquina de vapor

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Manejo de la máquina de vapor: 1) Asegúrese de que la máquina de vapor está enchufada. 2) Abra la puerta por medio de la manija que está a la izquierda. 3) Ponga una bandeja con comida. 4) Cierre la puerta. 5) Ajuste el reloj según el tiempo necesitado. ■ Para verificar la presión, mire el calibrador en la parte de abajo, el cual deberá estar en la zona verde. ■ Para apagar la máquina: 1) Apriete el botón. 2) Espere un minuto hasta que el vapor se disperse del compartimiento. 3) Cuidadosamente tire de la manija y deje que salga el vapor sobrante. 4) Abra la puerta cuidadosamente. 5) Remueva la comida. 6) Enjuague la máquina de vapor.	■ Toda la comida es cubierta con papel de plástico. ■ Toda la comida es cocida por la máquina de vapor, según el tiempo indicado por la receta. ■ La máquina de vapor será usada cuidadosamente. ■ Una toalla será utilizada para sacar o remover el contenedor de la máquina de vapor. ■ La máquina se dejará limpia después de cada uso.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Culinario

TAREA 38: Máquina de freír

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Manejo de la máquina de freír: 1) Prenda la máquina por medio del interruptor. 2) Ajuste el termostato a la temperatura deseada. 3) Coloque el producto dentro de la canasta. 4) Sumérjalo en el aceite hasta que esté dorado y del color deseado. 5) Cuidadosamente saque la canasta fuera del aceite y déjela escurrir. ■ Para apagar la máquina: 1) Apáguela por medio del interruptor. NOTA: La válvula de gas deberá estar en la posición de abierta y el cordón deberá estár enchufado. En caso de reparación o de no usarse se deberá mantener la válvula de gas en la posición de cerrada. □ Siempre que se use la máquina se deberá revisar, que el aceite esté limpio y que esté a la temperatura correcta. □ Fría toda la comida congelada en su estado de congelamiento (no la deje derretirse) a no ser que la receta diga lo contrario. ■ No vuelva a freír un producto que ya ha sido frito anteriormente.	■ El aceite se encuentra a la temperatura correcta. ■ El aceite está limpio y sin residuos de comida. ■ Toda la comida será escurrida sobre el freidor. ■ No se freirá la misma comida dos veces después que se enfríe. ■ El aceite será colado después de cada turno. ■ El freidor no tendrá demasiado o muy poco aceite. ■ La comida será frita en el freidor especificado según la receta. ■ La máquina de freír será tapada o cubierta cuando no esté en uso.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Culinario

TAREA 38: Máquina de freír (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Sacuda cuidadosamente todo el exceso de aceite de la comida antes de servirla en el plato. ■ Use la máquina de freír adecuada para cada comida: 1) papas fritas 2) carnes 3) comida empanadas ■ Para filtrar el aceite: 1) Apague la máquina. 2) Coloque el filtro en el plato de succión. 3) Coloque el filtro en la aspiradora. 4) Apriete el botón y conecte el plato de succión a la válvula de escape. 5) Abra la válvula y deje que la limpie 6) Apriete el interruptor de encendido. 7) Apriete el interruptor de apagado. 8) Tire el aceite. ■ Si el aceite será usado nuevamente, tire de la manija roja hacia usted. ■ Apriete el interruptor de apagado. ■ Tire el aceite en el recipiente y en el lugar indicado. ■ Cubra o tape la máquina de freír cuando no la esté usando.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Culinario

TAREA 39: Horno de pastelería

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise el interior del horno antes de prenderlo, después caliéntelo a la temperatura correcta. ■ Abra las dos puertas usando las manijas. ■ Siga las instrucciones, las recetas, y las temperaturas correctas cada vez que hornee. ■ Para prender el horno: 1) Apriete el interuptor de encendido. 2) Ajuste la temperatura. 3) Cuando la luz roja se encienda el horno estará listo. 4) Ajuste el reloj al tiempo recomendado. ■ Para Enfriar: 1) Ponga el botón en la posición de enfriar. 2) Ajuste el termostato a la temperatura deseada. 3) Ajuste el reloj al tiempo deseado. ■ Para apagar el horno: 1) Apriete el interuptor de apagado.	■ Use los utensilios recomendados. ■ Todo derrame es limpiado inmediatamente. ■ Las puertas no serán pateadas para abrirlas o cerrarlas. ■ El horno no se prenderá sin antes mirar dentro del mismo. ■ La puerta del horno se mantendrá cerrada hasta 2 minutos antes que el tiempo de horneado termine.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Culinario

TAREA 40: Horno y plancha de cocina

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Manejo de la plancha de cocina: 1) Asegúrese que el piloto está prendido. 2) Ajuste el botón de la temperatura al grado deseado. ■ Para apagar la plancha: 1) Asegúrese que el botón está en la posición de apagado. □ Manejo del horno de cocina: 1) Ajuste el botón rojo a la posición de encendido. 2) Ajuste el termostato a la temperatura deseada. ■ Para apagar el horno: 1) Ajuste el botón rojo en la posición de apagado. ■ Asegúrese de que todos los pilotos están prendidos. ■ Revise el interior del horno antes de encenderlo. ■ Abra las puertas por medio de las manijas, usando sus manos, sin patear las puertas para cerrarlas o abrirlas. ■ Siga las instrucciones de cada receta cada vez que cocine algo en el horno.	■ Use los utensilios adecuados. ■ Todo derrame es limpiado inmediatamente. ■ Las puertas no serán pateadas para abrirlas o cerrarlas. ■ El horno no se prenderá sin antes mirar adentro del mismo.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Culinario

TAREA 41: Limpiar la moledora

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Para conservar la moledora: 1) Retire la cabeza de la moledora, el tornillo, las cuchillas y el platillo de la moledora poco después de moler. 2) Sumerja la cabeza, el tornillo, las cuchillas y el platillo en agua caliente y retire toda las carne, los tendones y la grasa de todas las piezas. 3) Verifique el platillo para asegurarse de que se han eliminado todas las partículas de los agujeros. 4) Moje todas las piezas con desinfectante por un mínimo de cinco minutos. 5) Retire las piezas del desinfectante y enjuague con agua caliente. 6) Seque con aire las piezas antes de colocarlas en bolsas plásticas y guardarlas en un área refrigerada. 7) Mantenga refrigerada hasta justo antes de usarlas para volver a moler.	■ La moledora se desmantela y se limpian todas las piezas. ❑ Se sumergen en agua caliente. ■ Las piezas se mojan por 5 minutos. ■ Todas las piezas están: 1) Limpias 2) Secas 3) Sin desperdicios ■ La moledora y sus piezas se refrigeran.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Culinario

TAREA 43: Estación de ollas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando el lavaollas se encuentre ocupado, el cocinero deberá llevar las ollas a la estación de ollas él mismo. ■ Saque todos los residuos de comida de la olla. ■ Infórmele al lavaollas de la temperatura de la olla (caliente). ■ Acomode las ollas organizadamente.	■ Todas las ollas son raspadas antes de ser puestas en la estación de ollas. ■ El lavaollas será advertido de la temperatura de la olla. ■ Los cocineros ayudan al lavaollas cada vez que el mismo se encuentre muy ocupado, alcánzandole las ollas ellos mismos.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Culinario

TAREA 44: Permanezca en su estación/ descanso

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ El descanso será distribuido por el chef según el movimiento diario. ■ Durante un día despacio, siempre permanezca cerca de la estación. ■ Nunca deje su turno o la estación sin antes avisarle al chef. ■ Antes de que tome su descanso, rellene y organice su estación.	■ Comuníquese con el chef antes de tomar su descanso. ■ Los descansos no serán tomados durante las horas de más trabajo. ■ El descanso durará _____ minutos.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Culinario

TAREA 45: Limpiar/Guardar la estación

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando termine su turno, pase toda la comida sobrante al turno siguiente o al refrigerador. ■ Gire o intercambie los productos. ■ Determine que productos deberán ser guardados (ensaladas). ■ Envuelva, tape, etiquete y ponga la fecha a todos los productos. ■ Vacíe el agua y reemplace el hielo derretido de la carne, del pescado o del cerdo. ■ No mezcle los productos frescos con los productos viejos. ■ Regrese cualquier artículo de licor al gabinete de licores. ■ Limpie los contenedores de los condimentos y las hierbas. ■ Organice y limpie las heladeras y las áreas de almacenaje. ■ Limpie lo siguiente: 1) áreas de preparación 2) heladeras 3) estantes 4) mostradores/paredes	■ Todos los productos son devueltos al refrigerador al final del día. ■ Los productos frescos no son mezclados con los viejos. ■ El equipo está apagado al final del turno. ■ El chef aprobará todas las salidas de empleados. ■ Todos los utensilios sin usar son devueltos a sus estaciones respectivas. ■ El refrigerador y la bodega serán dejados limpios. ■ Todas las áreas de preparación, heladeras, estantes, mostradores y paredes serán dejados limpios. ■ El chef será informado, acerca del horario de producción de cualquier tarea que falte por terminar antes de que se abandone la estación.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Culinario

TAREA 45: Limpiar/Guardar la estación (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Lleve de regreso todos los utensilios que no hayan sido usado. ■ Si usted será reemplazado por otro cocinero, prosiga trabajando hasta que el próximo cocinero rellene la estación. ■ Para cerrar el día: 1) Transfiera sus respectivos lugares (refrigerador , heladera, bodega). 2) Ponga en hielo los artículos calientes (i.e., salsa, sopas) así se enfriarán más rápido. 3) Apague todo el equipo. 4) Cierre el refrigerador y la heladera con llave.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

Indice

TAREA	PAGINA
01: Plano de la estación/ asignaciones	8
02: Preparar las mesas (desayuno)	9
02: Preparar las mesas (desayuno) (cont.)	10
02: Preparar las mesas (desayuno) (cont.)	11
03: Preparar las mesas (almuerzo/cena)	12
04: Revisar la estación	13
04: Revisar la estación (cont.)	14
04: Revisar la estación (cont.)	15
05: Preparar las azucareras	16
06: Preparar las cremas para el café	17
07: Preparar la mantequilla	18
08: Preparar la mantequilla	19
09: Doblar las servilletas	20
09: Doblar las servilletas (cont.)	21
09: Doblar las servilletas (cont.)	22
10: Almacenar la cristalería	23
11: Almacenar la vajilla	24
12: Almacenar los cubiertos	25

Specially created for the Puerto Rico Tourism Company and the Puerto Rico Hotel & Tourism Association ©

Restaurante

Indice

TAREA	PAGINA
13: Almacenar el hielo	26
13: Almacenar el hielo (cont.)	27
14: Preparar los zafacones de la basura	28
15: Preparar el área de lavaplatos	29
16: Tomar las reservaciones	30
17: "V.I.P." y huéspedes distinguidos	31
18: Menús	32
19: Revisar el medio ambiente	33
19: Revisar el medio ambiente (cont.)	34
20: Escritorio de anfitriona	35
21: Especiales del día/artículos 86'd	36
22: Revisar el buffet	37
22: Revisar el buffet (cont.)	38
23: Recibir a los huéspedes	39
24: Sentar a los huéspedes	40
24: Sentar a los huéspedes (cont.)	41
25: Necesidades especiales del huésped	42
26: Prioridad para sentar la sección	43

Specially created for the Puerto Rico Tourism Company and the Puerto Rico Hotel & Tourism Association ©

Restaurante

Indice

TAREA **PAGINA**

26: Prioridad para sentar la sección (cont.) 44

27: Huéspedes que se sientan ellos mismos 45

28: Servicio del desayuno 46

28: Servicio del desayuno (cont.) 47

29: Servicio del almuerzo/cena 48

29: Servicio del almuerzo/cena (cont.) 49

30: Servicio de café (cena) 50

31: Jarra de café/servicio de té 51

32: Servicio de agua 52

33: Rellenar las bebidas 53

34: Tomar la orden de cóctel 54

35: Anunciar la orden de cóctel 55

36: Recoger la orden de cóctel 56

37: Servir los cócteles 57

38: Abriendo la botella del vino 58

38: Abriendo la botella del vino (cont.) 59

39: Servir la botella de vino 60

40: Abrir la champaña 61

Restaurante

Indice

TAREA	PAGINA
41: Servir la champaña	62
42: Garrafones para el vino	63
43: Tomar la orden de comida	64
44: Poner la orden de comida	65
45: Levantar la comida (cocina)	66
46: Sirva la canasta del pan	67
47: Servir el aperitivo	68
47: Servir el aperitivo (cont.)	69
48: Servir el primer plato	70
49: Consultar con el huésped	71
50: Servir el postre	72
51: Devolver platos de comida	73
52: Cambiar los ceniceros	74
53: Recoger los platos	75
53: Recoger los platos (cont.)	76
54: Presentar la cuenta	77
55: Despedir al huésped	78
56: Procesar los gastos	79

Restaurante

Indice

TAREA **PAGINA**

56: Procesar los gastos (cont.) 80

57: Procesar un cheque personal 81

58: Procesar los cheques de viajero 82

59: Procesar el efectivo 83

60: Procesar las tarjetas de crédito 84

61: Procesar los gastos al cuarto 85

62: Procesar las cuentas de la casa 86

63: Cuenta de compañía 87

64: Limpiar las mesas 88

65: Cargar la bandeja 89

66: Descargar la bandeja 90

67: Limpiar/repreparar la mesa 91

68: Limpiar la alfombra/piso 92

69: Rellenar las azucareras 93

70: Rellenar los saleros y los pimenteros 94

71: Almacenar los condimentos 95

72: Reabastecer la estación para el siguiente período de comida 96

73: Limpiar la estación de servicio 97

Specially created for the Puerto Rico Tourism Company and the Puerto Rico Hotel & Tourism Association ©

Restaurante

Indice

TAREA	PAGINA
74: Mantelería sucia	98
75: Limpiar la alfombra/piso	99
76: Conocer el menú	100
77: Revisar los especiales del día	101
78: Revise los artículos 86'd	102
79: Vender	103
80: Tomar la orden	104
80: Tomar la orden (cont.)	105
81: Repetir la orden	106
82: Tomar una orden de antemano	107
83: Verificar el nombre del huésped y número de cuarto	108
84: Preparar la orden para llevar	109
85: Recibir la orden del operador	110
86: Golpear la puerta/tocar el timbre	111
87: Servir al huésped con una bandeja	112
88: Servir al huésped en la mesa	113
88: Servir al huésped en la mesa (cont.)	114
88: Servir al huésped en la mesa (cont.)	115

Specially created for the Puerto Rico Tourism Company and the Puerto Rico Hotel & Tourism Association ©

Restaurante

Indice

TAREA	PAGINA
89: Presentar el cheque	116
90: Salir del cuarto	117
91: Lista de recoger las mesas/bandejas	118

Restaurante

TAREA 01: Plano de la estación/ asignaciones

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise el horario o comuníquese con su supervisor y sepa la estación de cada mesero. ■ Sepa cuántos meseros están trabajado y haga las estaciones en la hoja de control. ■ Prepare el plano de las estaciones. 1) Revise el horario. 2) Dibuje el número apropiado de estaciones. 3) Comunique a los meseros acerca de sus estaciones. 4) Establezca los descansos. 5) Asigne las tareas adicionales como sea necesario. 6) Alterne las estaciones diariamente. ■ Asigne las reservaciones a cada mesa y márquelas en la hoja del control. ■ NOTA: Vea el ejemplo del plano de estaciones.	■ Todas las estaciones de los meseros y las tareas asignadas serán marcadas en una hoja de control antes de cada turno de comida. ■ Las estaciones se asignan según el horario. ■ Las estaciones se alternan. ■ Los descansos serán completados antes del turno de comida. ■ Todos los meseros se encuentran en sus estaciones durante las horas de más movimiento.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 02: Preparar las mesas (desayuno)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise y ponga todos los cubiertos: 1) Manteles individuales o manteles 2) Un vaso de jugo 3) Una taza y un platillo para café 4) Un plato de pan y mantequilla 5) Un cuchillo 6) Un tenedor 7) Una cuchara para el té 8) Un cuchillo para la mantequilla 9) Una servilleta doblada 10) Una azucarera ■ Revise y ponga en las mesas: 1) Crema para el café 2) Salero y pimentero 3) Adorno de centro 4) Azucarera ■ Seleccione la cristalería (en la estación de servicio): 1) Tome una toalla limpia y limpie la cristalería. ■ Vajilla: 1) Limpie cada pieza de la vajilla. ■ Seleccione la vajilla: 1) Asegúrese de que toda la vajilla esté limpia y uniforme. ■ Ponga los artículos apropiados en una bandeja de cóctel limpia y llévelos a la mesa.	■ **Las mesas están listas para el desayuno como lo indican los procedimientos.** ■ Las mesas se cambian durante el desayuno siguiendo los mismos procedimientos. ■ Todos los artículos en las mesas están limpios, pulidos, sin roturas, manchas, o partículas de comida. ■ Los saleros y los pimenteros están limpios y llenos. ■ Las azucareras están limpias por dentro y por fuera con la cantidad de paquetes correctos. ■ La decoración del centro está limpia. ■ El mantel está limpio, planchado, el ruedo está hacia abajo y recto, sin hoyos y sin manchas. ■ Los cubiertos están alineados con los cubiertos de enfrente. ■ Las sillas están centradas alrededor de la mesa.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 02: Preparar las mesas (desayuno) (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Coloque los cubiertos de plata a 1/2 pulgada de la orilla con el cuchillo a la derecha de la servilleta (con el filo para la izquierda), la cuchara a la derecha del cuchillo y el tenedor a la izquierda de la servilleta. ■ Coloque la servilleta en el medio de los cubiertos de plata. ■ Coloque la taza y platillo a 1/2 pulgada de la cuchara de té, a 1/2 pulgada de la orilla de la mesa con el asa de la taza en la posición de las cuatro en punto. ■ Coloque el platillo del pan y de la mantequilla a 1/2 pulgada del tenedor y 1/2 pulgada de la orilla de la mesa. ■ Coloque el cuchillo de la mantequilla verticalmente en la posición correcta, al lado derecho del platillo de pan y la mantequilla con el filo hacia la izquierda. ■ Coloque el vaso para el jugo a 1 pulgada más arriba de la cuchara de té. ■ Coloque el vaso para el agua a 1 pulgada más arriba del cuchillo.	■ Mire sobre la mesa y asegúrese de que cada lugar esté alineado con el lugar opuesto. ■ Los ceniceros (área de fumar solamente) están sin roturas, sin suciedad. Los fósforos están por afuera del cenicero con el sello distintivo hacia arriba. ■ La mesa está preparada como lo indica el diagrama.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Restaurante

TAREA 02: Preparar las mesas (desayuno) (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Asegurarse de que los condimentos, el salero, el pimentero, las azucareras, la decoración de el centro y el cenicero estén colocados en la posición correcta. ■ Las sillas se centran alrededor de la mesa. ■ Los ceniceros (cuando aplique) deberán tener una caja de fósforos por fuera. * NOTA: Vea el diagrama anexo para anotar la colocación de cada artículo.	



©

Restaurante

TAREA 03: Preparar las mesas (almuerzo/cena)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Siga los mismos procedimientos de preparar la mesa para el desayuno con las siguientes excepciones: 1) Quite la taza y el platillo, el vaso de jugo y la cremera de la mesa. 2) Coloque la copa de vino arriba de la cuchara en el lugar del vaso de jugo. 3) Coloque el tenedor para la ensalada a 1/2 pulgada de la orilla de la mesa y 1/2 pulgada del tenedor. * NOTA: Vea el diagrama anexo para anotar la colocación.	■ El estándar para el almuerzo y la cena permanecerá igual que el del desayuno, con las excepciones anotadas. ■ Las mesas serán preparadas antes de las ___ a.m. para el almuerzo y a las _ _ p.m. para la cena. ■ Las mesas preparadas durante los períodos de comida seguirán los mismos procedimientos. ■ Las tazas, los platillos, los vasos del jugo y las cremeras se quitarán después del desayuno. ■ Las copas de vino y los tenedores para la ensalada se colocan para el almuerzo y la cena. ■ Las mesas se preparan conforme al diagrama.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 04: Revisar la estación

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Preséntese al restaurante y averigue cuál es su tarea asignada. ■ Revise que las mesas de su estación tengan o estén de la manera siguiente: 1) Muebles: a) Mesas alineadas. b) Sillas centradas. c) Sillas limpias. d) Patas de las mesas limpias. e) Revise debajo de las mesas. f) Revise el piso. g) Revise los cuadros, pinturas y arte. 2) Mantelería: a) Servilletas limpias. b) Manteles individuales limpios. c) Manteles limpios. 3) Mesas: a) Revise la decoración del centro. b) Revise los cubiertos. c) Revise el salero y el pimentero. d) Revise las azucareras. e) Revise los ceniceros. f) Revise la cristalería. g) Revise la vajilla. ■ NOTA: * Vea el diagrama de mesa adjunto.	■ **Preséntese al restaurante cinco minutos antes de empezar el turno, y revise la estación para asegurarse de que las mesas estén bien situadas.** ■ **Muebles:** 1) Alineados según el plano. 2) Las mesas y las sillas están firmes. 3) Las sillas están centradas alrededor de la mesa. 4) **Las sillas están sin tierra, sin migajas, sin comida o basura.** 5) **Las patas de las mesas no tienen tierra o comida.** 6) **No hay chicles pegados debajo de las mesas.** 7) **Los pisos están limpios y sin desperdicios.** 8) El grabado en la madera no tiene manchas o rayas. ■ **Mantelería:** 1) **Limpia y planchada.** 2) **Sin rasgaduras, hoyos o manchas.** 3) El ruedo del mantel está hacia abajo. 4) El mantel cuelga por igual. 5) Las servilletas están dobladas con el diseño designado.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 04: Revisar la estación (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
	■ Mesas: 1) **La decoración de el centro está limpia y sin sucio.** 2) Los floreros están llenos y con agua limpia. 3) Los cubiertos están a ½" de la orilla. 4) Los cubiertos son centrados. 5) **El salero y el pimentero están limpios y llenos.** ■ **Las azucareras están limpias por dentro y por fuera sin grietas, comida, desperdicios o sucio.** ■ **Los ceniceros (área de fumar solamente) están limpios y secos, sin roturas, comida, desperdicios o sucio.** Los fósforos serán puestos por fuera del cenicero con el sello del hotel hacia arriba. ■ **La cristalería está limpia, seca, sin tierra, manchas o grietas.** Coloque el tipo correcto de cristalería para el período de comida especificada. ■ **La vajilla está brillosa, limpia, sin partículas de comida o manchas.** Ponga la cantidad correcta para cada período de comida.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 04: Revisar la estación (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
	■ **La vajilla está limpia, sin partículas de comida y sin grietas.** Sin manchas en las tazas. Coloque el tipo correcto para cada período de comida. Los diseños en la vajilla deberán de ser iguales.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 05: Preparar las azucareras

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise que las azucareras estén limpias y en buenas condiciones por dentro y por fuera.	■ **Las azucareras están limpias, sin grietas, sin granos por dentro.**
■ Ponga la cantidad correcta de paquetes en cada azucarera, por tipo.	■ El azúcar suelta no debe usarse.
■ Póngalas en las mesas en una posición uniforme.	■ Todos los paquetes están secos.
■ Rellene las azucareras durante cada período de comida como sea necesario, ya sea entre turnos o al reemplazar las azucareras vacías con una nueva cuando el huésped esté presente.	■ La azucarera contiene lo siguiente: 1) ___ azúcar refinada 2) ___ azúcar moreno 3) ___ sacarina
■ Limpie y llene las azucareras antes de cada período de comida.	■ El azúcar será separado por tipo y no se mezclará. ■ Las azucareras se mantienen llenas durante el período de la comida. ■ Todas las azucareras están llenas y limpias antes de cada período de comida. ■ Todos los sellos del hotel están mirando en la misma dirección.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 06: Preparar las cremas para el café

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise la limpieza y la condición de la cremera. ■ Esté atento al residuo de la línea de la crema adentro de la cremera. ■ Llene una cremera por cada mesa con suficiente crema para el desayuno solamente. ■ Llene las cremeras hasta 3/4 partes. ■ Coloque la cremera sobre la mesa. ■ Llene las cremeras cuantas veces sea necesario para el almuerzo o la cena. ■ Mantenga preparada leche y leche desnatada por si el huésped se lo pide. Revise la fecha diariamente. ■ Sirva la crema cada vez que sirva café. No sirva la crema de antemano.	■ La crema está fresca (revise la fecha de expiración). ■ La cremera está limpia y sin roturas ni manchas. ■ La crema se coloca en la mesa solamente para el desayuno. ■ Todas las cremeras se vacían y envían al lavaplatos. ■ La leche/leche desnatada está fresca. ■ Sin escasez. ■ Dos paquetitos de crema por persona se servirán en un platillo con el sello distintivo mirando hacia arriba.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Restaurante

TAREA 07: Preparar la mantequilla

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise que el recipiente esté limpio. ■ Prepare una bandeja con recipientes de cerámica. ■ Ponga la mantequilla batida en los recipientes de cerámica. ■ Empareje la superficie. Asegúrese de que los costados estén limpios. ■ Condimente o adórnela al estándar del restaurante. ■ Sirva un recipiente por cada ___ personas. ■ Almacénela en el refrigerador y sáquela 20 minutos antes de servirla. ■ Asegúrese de que la envoltura esté limpia y sin dañar. ■ Use el cucharón número 40 para la mantequilla en cada recipiente. ■ La mantequilla se sirve a la francesa, una porción por cada huésped.	■ Los recipientes están limpios y sin grietas o manchas. ■ La mantequilla se bate y está fresca. ■ La mantequilla se mantiene en hielo o en el refrigerador 20 minutos antes de servirla. ■ La mantequilla está fácil de untar. ■ Cada cucharón es del mismo tamaño. ■ La mantequilla no se sirve de antemano.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Restaurante

TAREA 08: Preparar la mantequilla

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ La mantequilla en porciones individuales se sirve en el plato de pastelería. ■ Ponga dos porciones de mantequilla por persona en un platillo limpio. ■ Asegúrese de que la envoltura esté limpia y sin dañar. ■ Cuando sirva mantequilla en barras, corte la barra y póngala en el plato. 1) La mitad de una barra para dos personas 2) Una barra completa para cuatro personas	■ **Los paquetes de mantequilla están completamente envueltos, sin abrir y sin dañar.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 09: Doblar las servilletas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Use solamente las servilletas que estén limpias, y planchadas sin hoyos o manchas. ■ Doble las servilletas al estándar del restaurante. Doble suficientes servilletas anticipando el servicio más el 50%. ■ Ponga las servilletas adicionales en la estación de servicio. ■ Entregue todas las servilletas dañadas al supervisor para asegurarse de que no se usen nuevamente. ■ Dobleces Comunes: 1) Doblez De Alcachofa: Con la servilleta abierta y el ruedo hacia arriba, doble las esquinas hacia el centro y repita. Ponga su mano en el centro de la servilleta y voltéela al revés sin desordenar los puntos. Doble las esquinas al centro otra vez y mantenga su mano ahí para que el último doblez se mantenga en su lugar. Luego tome el punto de abajo y hálelo hacia el medio de las esquinas, asegurándose que el proceso completo produzca una servilleta simétrica.	■ Todas las servilletas están limpias y planchadas sin hoyos, rasgaduras o manchas. ■ Todas las servilletas se doblan según la forma asignada. ■ Todas las mesas tienen el mismo doblez en las servilletas. ■ Hay suficiente servilletas dobladas para el siguiente turno. ■ Las servilletas se almacenan en un lugar limpio, seco, están bien ordenadas y lejos de la comida. ■ Nunca use diferentes colores en el comedor. ■ Las servilletas dañadas se pondrán en diferentes cestos. ■ Se regresarán al Supervisor.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
2) Doblez De Bolsillo: Coloque la servilleta plana con el ruedo hacia arriba. Doble el lado derecho a una pulgada por encima y doble otra vez hacia el centro. Haga lo mismo con el lado izquierdo. Voltee la servilleta hacia abajo. Doble lo de arriba y lo de abajo hacia el centro y vuelva a voltear la servilleta. 3) Servilleta Bishop Maitre D': Coloque la servilleta plana con la costura hacia arriba. Dóblela por la mitad hasta formar un rectángulo. Encuentre el centro del rectángulo. Doble la esquina derecha de abajo hacia el centro del rectángulo. Tome la esquina de izquierda arriba y doble hacia abajo del rectángulo hasta tomar la forma de un diamante. Cuidadosamente voltee el diamante y asegúrese que se mantenga la forma. Doble la orilla más cercana de la servilleta a la mitad hacia la orilla opuesta (dejando la esquina de abajo del triángulo suelta) y levante la servilleta hacia el otro lado suelto del triángulo. Tome la esquina de la mano derecha y doble el triángulo por la mitad. Doble el punto de arriba para abajo, hacia atrás al mismo nivel como está la esquina derecha.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
Cuidadosamente voltee la servilleta y doble la esquina de la mano izquierda por la mitad, dejando dos puntos de la misma medida iguales en frente de usted. Meta el punto de arriba en la bolsa derecha.	

©

Restaurante

TAREA 10: Almacenar la cristalería

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Almacene la estación de servicio con vasos para el servicio. Coloque los vasos invertidos en la bandeja. ■ Almacene la cristalería por tipo: 1) Jugo 2) Agua y hielo 3) Vino ■ Verifique que cada pieza esté limpia y sin dañar. ■ Abastezca la estación de servicio con suficiente cristalería. ■ Lustre toda la cristalería con una toalla limpia. ■ Devuelva la cristalería que esté rota o dañada a su supervisor. ■ Tome la cristalería por la base.	■ Toda la cristalería se almacena por el mismo tipo. ■ Los vasos se invierten en la bandeja sin que se vea la caja de vasos. ■ Todos los vasos están limpios y secos, sin manchas o roturas. ■ Toda la cristalería dañada se descarta al área apropiada. ■ Los vasos se limpian como los procedimientos lo indican. ■ Los vasos nunca serán colocados en el piso.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Restaurante

TAREA 11: Almacenar la vajilla

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Verifique que la vajilla no tenga roturas y regrese los artículos dañados a la estación de la vajilla. ■ Verifique cada pieza y si es necesario regrese cualquier pieza al lavaplatos. Asegúrese de que estén secos. ■ La vajilla incluye: 1) Platillo del pan y la mantequilla 2) Taza y platillo para el café 3) Platillo para el postre ■ Almacene toda la vajilla por tamaño indicado. No deje que se vea la caja.	■ Toda la vajilla está limpia, y sin grietas. ■ Toda la vajilla dañada se descarta al área apropiada y se reporta. ■ Toda la vajilla se almacena por tamaño y tipo. ■ La vajilla se almacena en las cajas sin que se vean las cajas. ■ La vajilla en el buffet, en las líneas de servicio y en la cocina están organizadas y almacenadas correctamente. ■ Toda la vajilla se limpia antes de almacenarla.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 12: Almacenar los cubiertos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Abastezca la estación con suficientes cubiertos para sostener un período de suma demanda (ej., si el salón es para 100 personas y se sirve 2 veces cada noche, entonces se necesitará un mínimo de 200 cuchillos para tener suficiente cuchillos para un período de comida).	■ Todos los cubiertos son almacenados según la demanda.
■ Verifique que cada cubierto esté limpio y sin dañar, entregue los cubiertos que estén dañados al supervisor.	■ Todos los cubiertos dañados serán dados al supervisor.
■ Lustre los cubiertos con una toalla limpia para que brillen. Agarre los cubiertos con la toalla, no con la mano.	■ Todos los cubiertos se almacenan por tipo y por tamaño especificado.
■ Almacene todos los cubiertos por tipo según los estándares del restaurante: 1) Cuchillo para carne 2) Cuchillo para cena 3) Cuchillo para la mantequilla 4) Tenedor de cena 5) Tenedor de ensalada/postre 6) Tenedor de cóctel 7) Cucharita 8) Cuchara para la sopa 9) Cuchara para el té 10) Cuchara para servir	■ Los cubiertos están limpios, secos y brillosos, sin manchas, o partículas de comida. ■ **Toda pieza de cubierto se limpia con una toalla húmeda (no con una servilleta del restaurante).** ■ Los cubiertos no se tocan cuando estén limpios y almacenados. Use el mango de los cubiertos. ■ **No limpie los cubiertos en presencia de los huéspedes.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Restaurante

TAREA 13: Almacenar el hielo

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Siempre se usará un cucharón de hielo para agarrar hielo. ■ Vaya a la máquina del hielo y llene los recipientes designados para el hielo. ■ Asegúrese de que los recipientes de hielo estén limpios. Enjuague los recipientes al comienzo del turno. ■ Llene los recipientes de hielo de la estación de servicio y prepare las estaciones de los condimentos. ■ Asegúrese de que haya suficiente hielo almacenado para las necesidades del servicio. ■ Informe al supervisor si la máquina de hielo se ha descompuesto. ■ Ponga un cucharón de hielo al lado de cada recipiente o hielera. ■ Cuando caigan pedazos de vidrio en el recipiente del hielo, vacíelo, límpielo y vuelva a llenarlo con hielo nuevo. Notifique al supervisor si esto sucede.	■ Todo el hielo está almacenado en las estaciones. ■ Todo el hielo está limpio. No hay objetos extraños en los recipientes de hielo. ■ Use siempre el cucharón para juntar hielo. ■ No use vasos o las manos para juntar el hielo. ■ Al final del día los recipientes de hielo están vacíos, sin sucio o líquidos. ■ El hielo se almacena entre los períodos de comida. ■ Quite los depósitos de cal de los recipientes de hielo cuando sea necesario.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

TAREA 13: Almacenar el hielo (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Todo el hielo se derrite al final del día y los recipientes están limpios. ■ NOTA: No se derrite el hielo sobre los platos fríos en el bar.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Restaurante

TAREA 14: Preparar los zafacones de la basura

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Verifique todos los zafacones de basura.	■ Todos los zafacones de basura están limpios, con bolsas y colocados en el área apropiada.
■ Ponga en cada zafacón una bolsa de plástico del tamaño apropiado. Para zafacones de uso pesado, use los zafacones grandes y póngales doble bolsa.	■ **Los zafacones no tienen mal olor.**
■ Ponga todos los zafacones de basura en el área apropiada (estación de servicio y de platos).	■ **Todos los zafacones están fuera de la vista de los huéspedes.**
	■ **Los zafacones son vaciados cuando están 3/4 partes llenos.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Restaurante

TAREA 15: Preparar el área de lavaplatos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Asegúrese de que la estación de lavaplatos tenga lo siguiente: 1) Cestos de mantelería (2) 2) Cajas vacías por tipo 3) Cubetas para remojar los cubiertos 4) Zafacones de basura de 55 galones con bolsas 5) Escoba, recogedor y mapo ■ Notifique al supervisor si el área del fregadero está desorganizada y requiere atención inmediata (ej., llena de platos sucios). ■ Siga todo el proceso de conservación para la separación de: 1) Vidrio (castaño, verde, claro). 2) Metal (aluminio, otros). 3) Papel. 4) El cartón se lleva al departamento de compra. 5) No hay desperdicio de agua. 6) Use los detergentes de limpieza siguiendo las instrucciones.	■ El área de lavaplatos se prepara como lo indican los procedimientos. ■ Los cestos de la mantelería se reemplazarán cuando estén 3/4 llenos. ■ **Los cestos de mantelería no se pondrán cerca de los zafacones de basura.**



©

Restaurante

TAREA 16: Tomar las reservaciones

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Conteste el teléfono (tarea #9) correctamente.	■ **Todas las llamadas serán contestadas antes del tercer timbre y con el saludo apropiado.**
■ Reciba al huésped que se acerque a la entrada con una sonrisa y déle la bienvenida diciendo, "Buenos(as)___. ¿Cómo le puedo ayudar?"	■ **La solicitudes de los huéspedes se revisarán en el libro de reservaciones antes de dar una confirmación.**
■ Revise el día, fecha y hora solicitada para ver si está disponible.	■ Las reservaciones se deletrearán legiblemente bajo el día, la fecha y la hora correcta sin usar abreviaturas.
■ Si está disponible: 1) Deletree el apellido, el nombre, número de teléfono, número de cuarto y número de personas en la reservación. 2) Anote cualquier petición (ej., área de fumar). 3) Repita toda la información al huésped para verificar los datos. 4) Agradezca al huésped por hacer la reservación con un saludo amable.	■ **La reservación incluirá, el apellido, el nombre, el número de teléfono, solicitudes especiales y la cantidad de personas.**
■ Si la hora solicitada no está disponible, sugiera al huésped hacer la reservación para otra hora, o llame a su supervisor para que apruebe la reservación.	■ Toda la información escrita se verifica con el huésped para asegurar un acuerdo entre ambos. **Se agradece al huésped.**
■ Informe al huésped que la mesa se guardará por ____ minutos después de la hora reservada.	■ Cuando la reservación solicitada no está disponible, se le ofrecerá una alternativa al huésped o el gerente aprobará la reservación.
	■ Las mesas se guardan por ____ minutos después de la hora de reservación.
	■ Todas las reservaciones con mesas grandes se confirmarán la semana anterior a la reservación.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Restaurante

TAREA 17: "V.I.P." y huéspedes distinguidos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise el libro de reservaciones e identifique las que son de huéspedes distinguidos ("V.I.P.") y las horas disponibles. ■ Revise que todas las requisiciones especiales se hayan efectuado, (i.e., bizcochos, botellas de champaña). ■ Asigne las mesas especiales y las mesas grandes. ■ Confirme las reservaciones de más de 8 personas llamando por teléfono. ■ Revise la lista de huéspedes distinguidos o "V.I.P." e identifique cualquier solicitud hecha por el mismo. ■ Registre cualquier información importante para el próximo turno.	■ El libro se revisa antes de cada turno. ■ Se asignan todas las mesas de huéspedes distinguidos o "V.I.P." ■ Las solicitudes se revisan y siguen al pie de la letra. ■ Todas las reservaciones de 8 personas o más se confirmarán. ■ La lista de "V.I.P." se revisa diariamente a las ___ a.m. y a las ___ p.m. ■ Todas las reservaciones "V.I.P." se atienden con cortesía y profesionalismo.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 17: "V.I.P." y huéspedes distinguidos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise el libro de reservaciones e identifique las que son de huéspedes distinguidos ("V.I.P.") y las horas disponibles. ■ Revise que todas las requisiciones especiales se hayan efectuado, (i.e., bizcochos, botellas de champaña). ■ Asigne las mesas especiales y las mesas grandes. ■ Confirme las reservaciones de más de 8 personas llamando por teléfono. ■ Revise la lista de huéspedes distinguidos o "V.I.P." e identifique cualquier solicitud hecha por el mismo. ■ Registre cualquier información importante para el próximo turno.	■ El libro se revisa antes de cada turno. ■ Se asignan todas las mesas de huéspedes distinguidos o "V.I.P." ■ Las solicitudes se revisan y siguen al pie de la letra. ■ Todas las reservaciones de 8 personas o más se confirmarán. ■ La lista de "V.I.P." se revisa diariamente a las ___ a.m. y a las ___ p.m. ■ Todas las reservaciones "V.I.P." se atienden con cortesía y profesionalismo.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Restaurante

TAREA 18: Menús

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise que hayan suficientes menús y listas de vino para anticipar el movimiento esperado. ■ Limpie todos los menús y las listas de vino. ■ Revise la condición de los menús. ■ Revise que el menú esté al día y que pertenezca a la hora de comida correcta. ■ Revise que todos los especiales se exhiben en el menú. ■ Descarte los menús dañados y reemplácelos por unos nuevos. ■ Cuando no tenga más copias de menús, consiga más por medio de su supervisor.	■ Todos los menús y las listas de vino están limpios, secos y sin polvo, manchas de comida o dobleces. ■ Hay suficientes menús y listas de vino para todo el turno. ■ Todos los menús están al día. ■ No se usarán menús que estén aceitosos o con manchas. ■ Los especiales del día y las promociones se exhiben. ■ Se limpian los menús antes y después de cada comida y durante el servicio cuando sea necesario. ■ Las listas de vino están disponibles, limpias y sin dañar.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 19: Revisar el medio ambiente

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise e inspeccione la condición de limpieza de los muebles. 1) Mesas 2) Sillas 3) Taburetes 4) Cuadros, etc.	■ El medio ambiente se encuentra como el procedimiento lo indica.
■ Inspeccione la condición del piso. Recoja cualquier basura.	■ Las luces están en buenas condiciones y en su nivel de brillantez, sin bombillas quemadas. Notifique al Departamento de Ingeniería si necesitan alguna reparación.
■ Revise las mesas y mostradores, asegúrese de que estén limpios y que tengan los artículos necesarios.	■ El cuarto se encuentra a una temperatura agradable, de lo contrario notifique al Departamento de Ingeniería.
■ Revise: 1) La música 2) La temperatura en el cuarto 3) Las ventanas, los espejos, los estantes 4) Las plantas y macetas 5) El bronce 6) Las vitrinas	■ La música está en el volumen correcto; de lo contrario notifique a su supervisor.
■ Reporte a su supervisor cualquier ajuste que sea necesario.	■ Los anuncios iluminados están limpios y trabajan bien.
■ Notifique a la lavandería o al Departamento de Ingeniería.	■ **El piso está limpio y sin sucio, manchas o polvo.**
	■ Los adornos son recientes y están limpios.
	■ Las ventanas, los espejos y los estantes están limpios y sin manchas, rajaduras, roturas, sucio o huellas digitales.
	■ Los cuadros están sin polvo, comida, roturas, manchas o derrames.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

TAREA 19: Revisar el medio ambiente (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
	■ Las plantas están vivas y se ven saludables. Los tiestos se encuentran sin roturas, rajaduras, sucio o goteras. ■ Los baños están limpios, presentables y con el suministro necesario, se revisan periódicamente durante el servicio. ■ Asegúrese de tener toda la información acerca del hotel disponible, como menús de otros restaurantes, folletos de distintas clases, etc.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 21: Especiales del día/artículos 86'd

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise con su supervisor y con el Chef para averiguar los especiales del día y el Buffet. Haga preguntas de los ingredientes o de comida que le sean desconocidas. ■ Sepa cómo se prepara cada plato y sus ingredientes. ■ Vea la descripción del menú.	■ El menú del Buffet y de los artículos 86'd se revisarán diariamente. ■ La anfitriona tiene el conocimiento adecuado para explicar y describir cada plato que hay en el menú al huésped.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 22: Revisar el buffet

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise que el buffet esté: 1) Sin sucio. 2) El piso está limpio. 3) El protector de plástico está limpio y sin comida. 4) El pasamanos está lustrado. 5) Todas las frutas y verduras son frescas y están organizadas. 6) Toda la comida está fresca, bien servida, decorada y se sirve a la temperatura correcta. 7) Los utensilios están limpios. 8) Las etiquetas de los nombres de las diferentes comidas, están limpias, sin sucio y en el lugar correcto. 9) El hielo se vacía y se cambia según sea necesario. 10) Los platos calientes están calientes, los fríos están fríos y bien almacenados. 11) La comida deberá ser probada antes del turno para asegurarse de su frescura. 12) Hay suficiente vasos, cubiertos y platos para cubrir la demanda de negocio. 13) Revise todas las lámparas de calentar. ■ Las órdenes para reemplazo de comida se efectúan cuando sea necesario.	■ Los pisos están limpios y sin: grasa, comida o sucio. ■ El protector de plástico no tiene manchas de comida. ■ El pasamanos está lustrado y sin huellas digitales o marcas. ■ La comida está fresca y apetitosa. ■ La comida se mantiene de alta calidad y sin escasez. ■ La comida caliente se mantendrá caliente y la fría se mantendrá fría. ■ Los utensilios correctos se usan, están limpios y se cambian cuando sea necesario. ■ Los nombres están limpios, sin residuos de comida y correctamente deletreados y colocados. ■ Las áreas del hielo se mantendrán secas y con hielo fresco. ■ Los platos se mantienen a temperatura adecuada y con suficiente suministro. ■ El buffet se revisa durante el servicio.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Restaurante

TAREA 22: Revisar el buffet (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
	■ Los derrames de comida se limpian inmediatamente. ■ Los vasos, la vajilla y los cubiertos están limpios y sin residuos de comida, manchas o sucio. ■ Las lámparas para calentar están en buen estado.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Restaurante

TAREA 23: Recibir a los huéspedes

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Manténgase cerca de la puerta, así podrá recibir al huésped enseguida.	■ **Por lo menos un miembro del personal deberá estar en la puerta para recibir a los huéspedes.**
■ Sepa cuándo estará la próxima mesa disponible para poder sentar al huésped.	■ **Todos los huéspedes se saludan dentro de los primeros minutos después de haber llegado, aunque esté ocupado.**
■ Sonría y salude al huésped diciendo, "Buenos(as) _____". "Bienvenidos al (nombre del restaurante), ¿Cuántas personas hay en su grupo?"	■ Todos los huéspedes se saludan apropiada y amablemente.
■ Si está ocupado cuando llegue un huésped, dígale que alguien estará con él enseguida.	■ Mantenga una sonrisa amable, contacto visual y una buena postura.
■ Mantenga la vista en contacto con la persona y una buena postura.	■ Mantenga una actitud de "Bienvenida" en la entrada, es el paso más importante para asegurar que el huésped tenga una experiencia positiva.
■ Use el nombre del huésped cuando sea posible.	■ El nombre del huésped se escribe en el cheque.
■ Escriba el nombre del huésped en el cheque.	■ Las llamadas para los huéspedes se manejan eficientemente anotando el número de la mesa apropiadamente.
■ Anote correctamente el número de la mesa para facilitar las llamadas al huésped.	
■ Si el huésped llega cuando usted está en el teléfono, ponga la persona que llama en espera y reciba al huésped.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Restaurante

TAREA 24: Sentar a los huéspedes

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Determine el tamaño del grupo y averigüe si prefieren el área de fumar o no fumar.	■ **Los huéspedes se sientan con cortesía y eficientemente.**
■ Determine qué estación sigue para sentar.	■ Los huéspedes se sientan en conformidad a la preferencia de fumar y por peticiones especiales.
■ Asegúrese de que la mesa esté apropiada y correctamente puesta.	■ **Los huéspedes se sientan únicamente en las mesas que estén completas y correctamente puestas.**
■ Acompañe al grupo a la mesa con los menús apropiados.	■ Acompañe a todos los huéspedes y ayúdeles al sentarse.
■ No camine por delante del huésped.	■ Proporcione un menú por cada huésped.
■ Ayude a las damas a sentarse.	■ **Ayude a las damas primero.**
■ Presente a cada huésped con un menú abierto después que se sienten.	■ **Mantenga una sonrisa y una postura correcta.**
■ Coloque la servilleta en la falda.	■ **Mantenga contacto visual al desearles una comida agradable.**
■ Presente al anfitrión con la lista de vinos (almuerzo y cena).	
■ Deséeles buen provecho.	
■ Informe al mesero de cualquier solicitud especial o detalle importante.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Restaurante

TAREA 24: Sentar a los huéspedes (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ NOTA: Las personas inválidas o las personas ancianas a veces desean sentarse cerca de la entrada. Las mesas grandes o con niños deberán sentarse en la esquina.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 25: Necesidades especiales del huésped

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Siente a las personas impedidas o con necesidades especiales en las siguientes áreas: 1) Con fácil acceso. 2) Cerca del servicio (buffet, baño, etc.). 3) No lo siente en un área congestionada. 4) El baño para impedidos o personas en sillas de ruedas se encuentra en un área de fácil acceso. ■ Use una linterna pequeña para ayudar a las personas que tienen problemas leyendo el menú. ■ A los huéspedes ciegos se les ofrecerá el menú especial para que puedan leer con los dedos. ■ Mire a las personas que son sordomudas para que ellas puedan leer sus labios. ■ Niños: 1) Se acomodan en un área con poco tráfico. 2) Deles una galleta salada. 3) Proporcióneles la silla alta de bebé. 4) Ofrézcales el menú de niños.	■ Como lo indica el procedimiento. ■ Las personas impedidas serán tratadas cortésmente y con dignidad. ■ Las sillas para bebés están limpias, sin migajas, manchas pegajosas o residuos de comidas. ■ Los niños recibirán el menú especial para niños. ■ Todas las necesidades de los huéspedes se acomodarán según se le ha indicado.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 26: Prioridad para sentar la sección

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ La anfitriona deberá tener conocimiento de: 1) Eficiencia de la sección 2) Nivel de actividad en la sección. ■ Sepa cuándo los meseros están en receso y cómo asignar dicha sección a otro mesero. ■ Siente las personas esparcidamente y según el turno de la sección. ■ Siente la sección asegurando el mejor servicio posible. Asegúrese de que el mesero podrá atender la mesa en __ minutos después que se haya ocupado. ■ Una vez que el restaurante se haya llenado por completo, se acomodarán los clientes según se vayan desocupando las mesas. ■ Use el diagrama de la estación para: 1) Marcar las mesas que han sido ocupadas. 2) Marcar las mesas de cada mesero. 3) Determinar la próxima mesa disponible.	■ El huésped será sentado alternando las secciones, a menos que pida una mesa o sección determinada. ■ Las mesas grandes se atenderán en secciones diferentes y no se le asignarán al mismo mesero. ■ El servicio del huésped se toma en consideración cada vez que se sienta una mesa. ■ Las secciones se llenan equitativa y eficientemente.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 26: Prioridad para sentar la sección (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Si el huésped desea una mesa en particular, comuníquele el tiempo de espera para dicha mesa. Si no, informe al huésped que él podrá tener la siguiente mesa que esté disponible.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 28: Servicio del desayuno

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Acérquese a la mesa con una bandeja de cóctel con lo siguiente: 1) Una jarra de café fresco. 2) Una jarra de jugo de naranja fresco.	■ Los huéspedes se atienden dentro de _ __ minutos después de haberlos sentado.
■ Sonría y salude al huésped diciendo, "Buenos días. Bienvenidos a (nombre del restaurante). ¿Le puedo servir una taza de café o un vaso de jugo de naranja fresco de esta mañana?"	■ Los meseros se acercan a todas las mesas con una bandeja de cóctel con jugo de naranja y café.
■ Sirva lo que el huésped desee.	■ **Los huéspedes se reciben con una sonrisa y con el saludo apropiado, manteniendo la postura correcta y contacto visual con el huésped.**
■ Sirva el agua después de haber servido el café o jugo.	■ Se sirve el jugo y el café únicamente si el huésped lo solicita.
■ Deje la jarra de café en la mesa después de servir.	■ El agua se sirve automáticamente.
■ Informe al huésped del buffet para el desayuno (continental o desayuno completo) y proporcione una breve descripción.	■ Los huéspedes son informados acerca del buffet.
■ Determine si el huésped está listo para ordenar y siga los procedimientos.	■ Sirva el café hasta ½" del borde de la taza.
■ Mantenga la mesa limpia.	■ **El servicio del desayuno es rápido y conforme al tiempo disponible del huésped.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Restaurante

TAREA 28: Servicio del desayuno (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Después de limpiar la mesa, verifique que el huésped no desee algo más y presente la cuenta.	■ Se presenta la cuenta al huésped después de que verifique que el huésped no desea nada más.
■ Continúe sirviendo café hasta que el huésped diga que no o cuando el huésped se haya retirado.	■ **Se agradecerá a todos los huéspedes y se les llamará por su nombre.**
■ Agradezca al huésped por su visita.	■ Las mesas se mantienen limpias hasta que el huésped se retire.
■ Use el nombre del huésped cuando lo sepa.	■ El servicio del desayuno termina cuando el huésped se haya retirado.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 29: Servicio del almuerzo/cena

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Acérquese al huésped con una sonrisa y diga, "Buenas tardes/noches. Bienvenidos a _____".	■ **Los huéspedes se atienden dentro de 2 minuto(s) después de sentarse.**
■ Ofrézcale algo para tomar.	■ **Los huéspedes se recibirán con una sonrisa y con un saludo apropiado, manteniendo la postura correcta y contacto visual con el huésped.**
■ El agua será servida automáticamente.	■ El agua será servida automáticamente.
■ Deje tiempo para que el huésped disfrute su bebida antes de tomar la orden de comida.	■ Se le ofrece bebidas a los huéspedes después de saludarlos.
■ Informe al huésped de los especiales del día, buffet (incluyendo el buffet especial, la ensalada de bar) y una breve descripción.	■ La duración del almuerzo está conforme con el tiempo disponible del huésped.
■ Determine cuándo el huésped esté listo para ordenar y siga los procedimientos indicados.	■ El servicio de la cena será más lento que el servicio del desayuno o del almuerzo.
■ Haga sugerencias.	■ Todos los huéspedes son informados de los especiales del día y del buffet.
■ Cuando un vino diferente se va a servir con el siguiente plato, asegúrese que la cristalería correcta esté en la mesa.	■ Nunca diga, "¿Desea algo para tomar?" Siempre recomiende una bebida en particular.
■ Ofrezca una copa de vino.	■ Sugiera una copa de vino cuando tome la orden de la comida.
■ Cuando tome la orden, comience por las damas y continúe por el anfitrión de último.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 29: Servicio del almuerzo/cena (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Ofrezca postre, café y bebidas para después de la cena, después de levantar los platos de la mesa.	■ El postre y el café se ofrecen después de la comida.
■ Mantenga la mesa limpia, rellene las tazas del café y ofrezca más bebidas.	■ Se ofrecen bebidas después del postre.
■ Proporcione la cuenta al huésped cuando casi se termine el postre.	■ La cuenta se le presentará al huésped cuando el huésped esté a punto de terminar el postre.
■ Agradezca al huésped por su visita.	■ **Se le da las gracias a todos los huéspedes, llamándoles por su nombre.**
■ Use el nombre del huésped cuando lo sepa.	
■ Dee la cuenta al huésped cuando lo pida.	■ La cuenta se le entrega al huésped cuando lo pida.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 30: Servicio de café (cena)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ En una bandeja para servir el cóctel, lleve la taza y el platillo, la cremera y una jarra de café para la mesa. ■ Ponga la taza y el platillo en la mesa al lado derecho del huésped. ■ Ponga la cremera junto con la azucarera. ■ Sirva el café en la taza a ½" del borde de la mesa. ■ Siempre se sirve a las damas primero. ■ Verifique que la mesa tenga suficiente azúcar, azúcar morena, y sacarina. ■ Ofrezca rellenar las tazas de café cuando estén a la mitad hasta que el huésped no quiera más. ■ Asegúrese de que el café esté fresco (menos de 20 minutos).	■ El café se sirve fresco, caliente y sin derramarlo. ■ Al huésped que esté tomando café decafeinado no se le rellena la taza con café regular. ■ **Asegúrese que el huésped tenga suficiente crema, azúcar y sacarina mientras continúe tomando café.** ■ La taza se coloca al lado derecho del huésped.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Restaurante

TAREA 31: Jarra de café/servicio de té

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Llene la jarra con ___ onzas de la selección de café decafeinado, café regular o té suelto. Llene lo que falta con agua caliente. ■ Traiga a la mesa lo siguiente: 1) Taza/platillo para el café 2) Cucharita de té 3) Azucarera 4) Cremera 5) Rodajas de limón (para el té) 6) Jarra de café ■ Coloque la taza y el platillo al lado derecho del huésped. ■ Coloque la jarra en la mesa, al lado derecho de la taza y sumerja el filtro suavemente. ■ Sirva el café o el té a las damas primero y al anfitrión de último. ■ Coloque la jarra en la mesa. Reemplace la jarra con una nueva cuando sea necesario. ■ Rellene las tazas cuando estén por la mitad.	■ El huésped no se sirve su propio café. ■ No hay escasez de crema, azúcar o sacarina durante el servicio. ■ Se remueven de la mesa las jarras que tengan menos de ¼ y se sugiere traer otra.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Restaurante

TAREA 32: Servicio de agua

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Llene las jarras para el agua con dos cucharones de hielo, con agua fría y póngalas en las estaciones de servicio. ■ Ponga suficientes jarras en cada estación. ■ Rellénelas cuantas veces sea necesario. ■ Sirva el agua a los huéspedes inmediatamente después que se hayan sentado.	■ El hielo está limpio y claro. ■ El agua está fresca y fría. ■ Las jarras están limpias.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Restaurante

TAREA 34: Tomar la orden de cóctel

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Acérquese a la mesa y salude amablemente.	■ **Todos los huéspedes se reciben con una sonrisa y con el saludo apropiado en los primeros 2 minutos.**
■ Ofrezca una bebida y sugiera una copa de vino.	■ Todos los meseros ofrecen bebidas de marca y sugieren cócteles.
■ Tome las órdenes de las damas primero.	■ Las órdenes de las damas son servidas primero, y la del anfitrión último.
■ Tome la orden del anfitrión por último.	■ Las órdenes son anotadas según el número de la posición.
■ Anote la orden en la computadora y reciba los cócteles del cantinero.	■ Todos los cócteles se registran en la computadora antes de recibir la orden del cantinero.
■ Conozca bien los diferentes tipos de bebidas, vinos, precios, cristalería correcta, y acompañamiento (vea anexo).	■ Todos los servidores conocen bien las diferentes marcas de bebidas, cristalería y acompañamientos.
■ Ponga la servilleta para la bebida frente al huésped después que ordene.	■ **Mantenga en contacto visual con el huésped cuando tome una orden.**
	■ Conozca todos los vinos.
	■ El sello del hotel en la servilleta estará mirando hacia el huésped.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Restaurante

TAREA 35: Anunciar la orden de cóctel

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Verifique la orden y asegúrese de que esté correcta. ■ Ponga la orden en la computadora según los números de posición. ■ Verifique que toda la información esté correcta, revisando la pantalla con el "ticket". ■ Notifíquele al cantinero de cualquier petición especial si no puede entrarla en la computadora. ■ Dele una copia de la orden al cantinero para que empiece a prepararla.	■ Todas las órdenes se entran en la computadora correctamente después de haberlas tomado. ■ Las órdenes son puestas conforme a los números de posición. ■ El cantinero está consciente de cualquier petición especial. ■ Hable claramente. ■ Todas las modificaciones necesarias han sido ejecutadas (ej., sin hielo, rocas, altos, etc). ■ La transmisión de la orden debe ser verificada. ■ Las órdenes se escriben legiblemente con las abreviaturas correctas. ■ Todas las órdenes son acompañadas con el nombre del mesero, el número de la mesa y el número de personas.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 36: Recoger la orden de cóctel

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Reciba las órdenes del cantinero en la cristalería apropiada. ■ Verifique la orden con su copia. ■ Remueva las bebidas de la mesa del servicio y póngalas en la bandeja de bebidas. ■ Arregle las bebidas en el orden de posiciones. ■ Lleve la bandeja con las bebidas a la mesa, balanceándola.	■ Todas las órdenes se recogen cuando estén preparadas. ■ Se revisa que todas las órdenes tengan el adorno apropiado. ■ Cada orden es verificada por el cantinero. ■ Las bebidas se arreglan en la bandeja en el orden de posición. ■ Las bebidas se colocan en la bandeja ordenadamente y están balanceadas.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 37: Servir los cócteles

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Acérquese al huésped y salúdelo apropiadamente.	■ **Todas las bebidas se sirven dentro de 6 minutos después de que la orden fue tomada.**
■ Sirva a los huéspedes empezando por la derecha, sirviendo a las damas primero y al anfitrión de último.	■ Todos los cócteles se sirven con la bandeja para cócteles.
■ Ponga la servilleta enfrente del huésped en la mesa o en el plato.	■ Las bebidas son adornadas correctamente.
■ Ponga el cóctel encima de la servilleta.	■ Sin derramar.
■ Sirva la cerveza hasta que el vaso esté 3/4 lleno y ponga la botella a la derecha del vaso con la etiqueta mirando hacia el huésped.	■ Sirva a los huéspedes empezando por la derecha, las damas primero y el anfitrión de último.
■ Sirva todos los cócteles a la persona correcta.	■ Nunca "subaste" las bebidas.
	■ El sello distintivo de la servilleta está mirando hacia el huésped y la servilleta está seca.

Especialmente creado para la Compañia de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 38: Abriendo la botella del vino

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Verifique que la etiqueta y el año de la botella estén correctos antes de llevarla a la mesa. ■ Lleve consigo un sacacorchos en todo momento. ■ Presente la botella al huésped para que la apruebe. ■ PASOS PARA ABRIR: 1) Sostenga la botella en una mano. a) Ponga la botella en la mesa. 2) Remueva la hoja de aluminio usando la navaja del sacacorchos y corte por debajo del segundo borde del cuello de la botella. Asegúrese de que el corte esté parejo. Ponga la hoja de aluminio en su bolsa. 3) Limpie el borde y la boca de la botella con una toalla. 4) Introduzca el sacacorchos en el centro del corcho, déle vuelta hacia la derecha, y presione suavemente. 5) Haga palanca en el borde de la botella y asegúrese de que la botella esté en una base firme. 6) Cubra la palanca con una mano. 7) Dele vuelta al sacacorchos, no a la botella.	■ No haga ruido cuando abra la botella. ■ Nunca se pone la botella de vino en la mesa durante este procedimiento.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 39: Servir la botella de vino

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Pasos para servir: 1) Detenga la botella de manera que la etiqueta esté hacia el huésped. 2) Sirva una porción pequeña en la copa del huésped para que lo pruebe y dé su aprobación. 3) Sirva el vino a las damas primero y al anfitrión de último. 4) Llene cada copa de vino hasta 2/3. 5) Gire la botella un poco para que no gotee. Use la servilleta de lino para limpiar las goteras. ■ Ponga el vino tinto en la mesa cerca del anfitrión. ■ Ponga el vino blanco o rosado en una cubeta con hielo al lado del anfitrión.	■ Al huésped se le da una porción pequeña para que lo pruebe. ■ **Se les sirve a las damas primero y al anfitrión de último.** ■ El vino no debe gotear cuando se esté sirviendo. ■ La copa es llenada hasta las 2/3 partes. ■ El vino blanco y rosado están en una cubeta de hielo cerca del anfitrión. ■ El vino tinto es puesto en la mesa; arriba de la copa para el vino blanco.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 40: Abrir la champaña

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Verifique que la etiqueta y el año de la botella estén correctos antes de llevarla a la mesa. ■ Preséntela al huésped para que dé su aprobación conforme al diagrama. ■ Pasos para abrir: 1) Deje la botella en un garrafón con hielo. 2) Remueva la hoja de aluminio y póngala en la cubeta. 3) Ponga la mano izquierda alrededor del cuello de la botella y el dedo pulgar encima del corcho. 4) No apunte hacia los huéspedes. 5) Remueva el alambre y deje su dedo pulgar en el corcho. 6) Cubra el corcho con una servilleta. 7) Deteniendo el corcho, despacio voltee la botella dejando que el corcho salga (evite que suene). 8) Presente el corcho al anfitrión(a).	■ Nunca apunte la botella hacia el huésped. ■ **Siempre preséntele el corcho al anfitrión(a).** ■ No deje que suene.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 41: Servir la champaña

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Pasos para servir: 1) Muestre la botella con la etiqueta mirando hacia el huésped. 2) Sirva una cantidad pequeña en la copa del anfitrión para que lo pruebe y dé su aprobación. 3) Sirva la champaña a las damas primero, al anfitrión de último. 4) Evite que se desborde la copa por causa de la carbonización. 5) Llene cada copa de champaña hasta ½ pulgada del borde. 6) Gire la botella un poco para que no gotee. Use una servilleta de lino para limpiar las gotas. ■ Ponga la botella en un garrafón con hielo después de servir.	■ Se le sirve al huésped una cantidad pequeña para que la pruebe. ■ **A las damas se les sirve primero, al anfitrión de último.** ■ La champaña no debe gotear en la mesa cuando se está sirviendo. ■ Las copas son llenadas hasta ½ pulgada de el borde. □ La champaña extra se pone en el garrafón.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 42: Garrafones para el vino

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Coloque los garrafones para el vino en las áreas designadas por el gerente. ■ Asegúrese de que los garrafones están limpios y brillantes. ■ Asegúrese de que las bases están limpias y brillantes. ■ Llénelas con hielo hasta una tercera parte y la segunda tercera parte con agua. ■ Coloque las servilletas en la manija del garrafón. ■ Recoja todos los garrafones y guárdelos en la cocina, séquelos y acomódelos en su lugar indicado.	■ Todos los garrafones están llenos y colocados en sus lugares respectivos. ■ Todos los garrafones están limpios, brillantes y: 1) Sin manchas 2) Sin óxido 3) Sin golpes o hendiduras ■ Todos los garrafones se recogen al finalizar el turno. ■ Todos los garrafones se almacenan cuando no se estén usando.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 44: Poner la orden de comida

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Verifique la orden y asegúrese de que esté correcta. ■ Entre la orden en la computadora, usando los números de las posiciones y los diferentes cursos. ■ Verifique que todo los puestos en la computadora están correctos y sin errores. Verifique el duplicado de su orden contra la orden de la computadora. ■ Notifique a la cocina de cualquier orden con instrucciones especiales, si no puede usar los modificadores. ■ Conozca el tiempo de preparación o cocinado de cada plato, para saber cuando poner la orden en la computadora. ■ Proporcione a la cocina con su respectiva copia de la orden.	■ Todas las órdenes son puestas en la computadora inmediatamente después que se hayan tomado. ■ Todas las órdenes son puestas en la computadora correctamente. ■ Todas las órdenes son puestas en la computadora con el número de posición. ■ La cocina tiene conocimiento acerca de las órdenes especiales. ■ Son utilizados todos los modificadores necesarios. ■ Asegúrese de que todas las órdenes han sido transmitidas a la cocina. ■ Todas las órdenes están legibles, usando las abreviaturas correctas. ■ Todas las órdenes serán acompañadas por: 1) Nombre del mesero 2) Número de mesa 3) Cantidad de huéspedes en la mesa

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Restaurante

TAREA 45: Levantar la comida (cocina)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Verifique la mesa para asegurarse de que tenga los cubiertos necesarios antes de servirla. ■ Si un cubierto se fuera a caer, recójalo y traiga otro limpio sobre una bandeja. Colóquelo en la posición correcta. ■ Conozca el tiempo o duración de preparación para cada plato. ■ Cuando levante la orden asegúrese de que todos los platos están correctos y completos. ■ Levante los platos fríos primero y los calientes de último. ■ Asegúrese de que toda la comida esté adornada adecuadamente. ■ Recoja los condimentos y los platos de acompañamiento. ■ Cubra todos los platos con las tapaderas y remuévalas antes de servir el plato. ■ Sirva la comida tan pronto todos los platos estén completos.	■ Las órdenes son recogidas al momento indicado. ■ Las órdenes son revisadas según el "ticket", antes de salir de la cocina. ■ Toda la guía de presentación de cada plato será seguida. ■ La comida será llevada al restaurante en bandejas de plata. ■ Todas las órdenes serán servidas completamente. ■ Todo plato será servido desde la izquierda. ■ **Las damas son servidas primero y el anfitrión de último.** ■ **La comida caliente es servida caliente y la fría es servida fría.** ■ El huésped tiene los cubiertos adecuados para cada plato. ■ Son usadas las salidas/entradas correctas de la cocina. ■ Las bandejas son levantadas y cargadas correctamente. ■ Las bandejas son bajadas y colocadas correcta y silenciosamente.

©

Restaurante

TAREA 46: Sirva la canasta del pan

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Recoja el pan en la cocina y colóquelo en la caja caliente. ■ Coloque _____ pastelería mixtos por persona en la servilleta doblada que se encuentra sobre el plato o contenedor designado. ■ Sírvalo con mantequilla al mismo tiempo que sirva el primer plato. ■ Sirva el pan y la mantequilla tan pronto el primer plato ha sido ordenado.	■ _____ pastelería mixtos por persona. ■ El pan es servido caliente y fresco. ■ Es servido con el plato primero.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Restaurante

TAREA 47: Servir el aperitivo

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Verifique las mesas para asegurarse de que tenga los cubiertos necesarios antes de servirla, verifique los vasos vacíos y platos sucios. ■ Todos los aperitivos serán servidos en su plato correcto y serán servidos por la izquierda. ■ Los aperitivos y las ensaladas serán servidos enfrente del huésped con el aperitivo mirando al huésped en la posición de 6:00 en punto. ■ Todos los platos calientes serán tapados. ■ Las sopas serán servidas con un plato plano, un mantel de papel y una cuchara para sopa. ■ Las sopas son servidas en la mesa con un cucharón y la sopera. Regrese la sopera a la cocina. ■ Ofrezca los condimentos apropiados. ■ Ofrezca pimienta con el pimentero mayor, dependiendo del plato. ■ Asegúrese de que los ceniceros están vacíos.	■ Las damas son servidas primero y el anfitrión de último. ■ Toda la comida es servida por la izquierda. ■ Los huéspedes reciben el aperitivo correcto que ordenaron, con los condimentos, salsas y cubiertos necesarios. ■ Los aperitivos son servidos según las especificaciones del chef. ■ **Sin derrames.** ■ **La comida no es subastada.** ■ **La comida caliente está caliente, la fría está fría.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Restaurante

TAREA 47: Servir el aperitivo (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Recoja los vasos vacíos y ofrezca alguna otra bebida. ■ Recoja todos los aperitivos en la cocina al mismo tiempo. ■ Recoja todos los platos fríos primero, y los calientes de último.	

Especialmente creado para la Compañia de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Restaurante

TAREA 48: Servir el primer plato

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Verifique que los huéspedes tengan los cubiertos correctos. ■ Cambie el cenicero (si es necesario) antes de servir la mesa. ■ Recoja cualquier vaso vacío por la derecha. ■ Lleve en una bandeja todos los platos a servir. ■ Todos los platos están tapados. ■ Asegúrese de que la comida caliente está caliente y la fría está fría. ■ Coloque el plato en frente del huésped con la porción (carne) hacia el huésped en la posición de 6:00 en punto. ■ Sirva a las damas primero y al anfitrión de último. ■ Sirva los platos de acompañamiento enseguida de haber servido el primer plato. ■ Sirva los condimentos adecuados con cada plato. ■ Informe al huésped de la temperatura de cada plato.	■ Los platos de aperitivo, cubiertos sucios y los condimentos, son recogidos de la mesa antes de que se sirva el primer plato. ■ Los huéspedes reciben el plato correcto que ordenaron, con los condimentos, salsas y cubiertos necesarios. ■ La comida es presentada según las especificaciones del chef. ■ **Sin derrames o huellas digitales en los platos.** ■ Los platos son servidos por la izquierda, según el número de la posición. ■ **Las damas son servidas primero y el anfitrión de último.** ■ La comida caliente es servida caliente y la fría es servida fría. ■ **El huésped es informado cuando los platos están muy calientes.** ■ **El cenicero es cambiado cuando tenga una o más colillas.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Restaurante

TAREA 49: Consultar con el huésped

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Verifique con el huésped 2 minutos después de que cada plato sea servido, para asegurarse de que el huésped está satisfecho con su plato. ■ Rellene las bebidas y complete el servicio. ■ Perciba cuando el huésped no quiera ser molestado o ser interrumpido (ej., reunión de negocio, celebración, cita romántica). ■ Pregunte al huésped acerca de su cena, (ej., ¿Cómo está su carne?). ■ Cosas que observar cuando esté revisando la mesa: 1) Plato empujados al costado. 2) Huésped que no come. 3) Vasos de vino/agua que necesiten ser rellenados. 4) Bebida ½ vacía o menos. 5) Ceniceros con una o más colillas. 6) Cualquier otro sucio en la mesa. ■ Resuelva cualquier descontento inmediatamente. ■ NOTA: Todas las mesas son revisadas visualmente durante el servicio.	■ **La mesa es revisada 2 minutos después de ser servido cada curso.** ■ **Mantenga contacto visual con la mesa para revisar la satisfacción del huésped.** ■ Se le hará una pregunta verbal para revisar el primer plato. ■ **Anticipe la necesidad del huésped. Nunca le dé la oportunidad al huésped de tener que pedir algo.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 50: Servir el postre

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
Con Carreta: ■ Lleve la carreta con los postres hasta la mesa del huésped. ■ Describa cada postre disponible. ■ Después de que el huésped escoja su selección, sirva el postre en el plato usando el servicio francés ("French serve"). ■ Sirva el postre, poniendo el plato en frente del huésped. ■ Coloque un tenedor de postre a la derecha del plato. ■ Sirva la fruta fresca en un plato hondo con una cuchara. Con Bandejas: ■ Lleve la bandeja de plata a la mesa y describa los postres a los huéspedes. ■ Después de tomar la orden regrese a la estación y sirva los postres en un plato. ■ Presente el postre enfrente del huésped con un tenedor de postre.	■ Las descripciones de los postres son correctas. ■ La carreta y la bandeja de plata son presentadas en todas las mesas. ■ La carreta y la bandeja se encuentran limpias y atractivas. ■ Los postres están frescos. ■ Los postres son servidos mirando hacia el huésped. ■ Todos los postres deben ser servidos parados.

Especialmente creado para la Compañia de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Restaurante

TAREA 51: Devolver platos de comida

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Si el plato no satisface al huésped, determine la raíz del problema. ■ Comuníquese con el capitán. ■ Si hay que devolver un plato: 1) Notifique al Capitán. 2) Muestre el plato al Chef. 3) Pida que le cocinen otro plato nuevo (si es necesario). 4) Pida al gerente que cancele el plato del cheque. 5) Escriba una explicación por la cual el plato fue cancelado. 6) Ponga en la computadora el plato substituto.	■ A toda la comida devuelta se le dará mayor prioridad en la cocina. ■ Toda la comida devuelta recibe vegetales y adornos frescos. ■ Toda la comida devuelta será inspeccionada por el chef. ■ Se proporcionará una explicación clara, antes de cancelar el plato anterior. ■ El gerente firmará todas las cancelaciones. ■ Todas las discrepancias serán arregladas antes de presentar la cuenta al huésped.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 52: Cambiar los ceniceros

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando el cenicero tenga más de ___ colilla(s), cámbielo. ■ Voltee un cenicero limpio hacia abajo para tapar el cenicero sucio. ■ Quite los dos ceniceros de la mesa. ■ Tome los ceniceros sucios en la mano que tenga libre. ■ Ponga un tercer cenicero limpio en la mesa en lugar del sucio. ■ Lleve los ceniceros tapados a la estación de servicio. ■ Limpie los ceniceros inmediatamente en la estación. ■ Verifique las mesas con frecuencia para asegurarse que los ceniceros se mantengan limpios. ■ <u>CENICEROS CON CIGARRILLOS ENCENDIDOS</u>: 1) Nunca recoja el cigarrillo del huésped. 2) No pregunte al huésped si puede recoger su cigarrillo. 3) Coloque un cenicero vacío en seguida del que va a cambiar. Cuando el huésped apague su cigarrillo, tápelo con un cenicero limpio y recójalo.	■ **Todos los ceniceros con 2 colilla(s) o más son cambiados.** ■ Todos los ceniceros son cambiados usando el método de "tapar".

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 53: Recoger los platos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando todos los huéspedes terminen o cuando los huéspedes le indiquen, retire los platos de la mesa por la derecha usando la mano derecha.	■ Todos los platos son recogidos por la derecha.
■ Recoja los platos de derecha hacia la izquierda.	■ Los platos son retirados cuando los huéspedes hayan terminado o cuando los huéspedes lo indiquen.
■ Recoja los platos de las damas primero.	■ La limpieza será discreta y callada sin que nada se derrame o se caiga.
■ Recoja todos los demás platillos, utensilios (excepto la cuchara para el café) y condimentos que no se necesiten para el siguiente plato.	■ Comenzar por la derecha, las damas primero.
■ Recójalos ordenada y calladamente.	■ Toda la acción debe de ser efectuada detrás del huésped, no a su lado.
■ Al limpiar los platos no los raspe con los utensilios.	■ **Nunca le pregunte al huésped si ya ha terminado, si resta comida en el plato.**
■ Ponga todos los artículos en una bandeja y llévelos a la estación de platos inmediatamente. Sepárelos apropiadamente en la estación.	■ Los vasos no se cargan en la mano por el comedor.
■ Coloque los utensilios que se requieran para el siguiente plato.	■ Los platos del aperitivo se quitan antes de servir el plato principal; el plato principal se quita antes de servir el postre.
■ Verifique los ceniceros y cámbielos cuando se necesite, usando el método de "tapar".	■ Los condimentos, los platillos, y los utensilios se recogen después de cada comida respectivamente.
	■ **Los huéspedes tienen los utensilios necesarios para cada plato antes de servirlos.**

Especialmente creado para la Compañia de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Restaurante

TAREA 53: Recoger los platos (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Limpie las migajas de pan, usando una servilleta doblada o un recogedor de metal. ■ Recoja los platos de la mesa, cuando el huésped visite el buffet. ■ Los platos son recogidos con la mano, de derecha hacia la izquierda, y son llevados a la estación de servicio. ■ Ponga el tenedor a través del plato con el cuchillo por debajo del tenedor.	■ Las mesas están sin migajas. Nada de roturas o salpicaduras. ■ Los huéspedes usan platos limpios cada vez que se sirven del buffet. ■ No los amontone en frente del huésped. ■ No más de cuatro platos a la vez deben ser recogidos. ■ Cuando recoja los platos, deberán ser llevados a la estación de servicio antes de amontonarlos

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 54: Presentar la cuenta

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Procese la cuenta y verifique que todo se encuentre en ésta. ■ Coloque la cuenta en un sobre limpio con un bolígrafo del hotel, colocándolo al lado izquierdo del anfitrión. ■ Comuníquele al anfitrión que usted levantará la cuenta según él se lo indique. ■ Vuelva a la mesa en 5 minutos para recoger la cuenta.	■ La cuenta está correcta y limpia, presentado en un sobre de cuentas. ■ El anfitrión no tendrá que preguntar por la cuenta.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 55: Despedir al huésped

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Al momento de presentar el cheque sugiera al huésped "Espero que hayan disfrutado de su desayuno/almuerzo/cena. Tengan un buen día/tarde/noche". ■ Use el nombre del huésped cuando lo sepa. ■ Invite al huésped a regresar.	■ **Cada mesa recibirá un saludo y una invitación a regresar.** ■ **El nombre del huésped es usado.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 56: Procesar los gastos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Procese el pago de cheques según las reglas de la casa: 1) Efectivo 2) Tarjeta de crédito 3) Cargos a la casa 4) Vales 5) A&P/A&G 6) Certificados 7) Complementos ■ Para efectivo/cheques de viajero: 1) Lleve el efectivo a la cajera para que lo procese. 2) Devuelva todo el cambio a la mesa en un sobre de cheques. ■ Para revisar las tarjetas de crédito: 1) Fecha de caducación 2) Firma 3) Imprima claramente 4) "Voucher" y tarjeta de crédito pertenecen a la misma compañía ■ Para las cuentas de casa: 1) Verifique el nombre y el número de cuarto del huésped. 2) Verifique que la información esté correcta. 3) Si la información está incorrecta, comuníquese con la recepción. ■ Para los certificados: 1) Serán manejados como si fuera efectivo.	■ Todos los métodos de pago son resueltos y verificados según las reglas del departamento de contabilidad. ■ **Se le agradece a todos los huéspedes después que el pago ha sido recibido.** ■ **Mantenga contacto visual, una buena postura y sonría.** ■ **El nombre del huésped es usado.** ■ La propina será agregada únicamente a las mesas de más de _____ personas.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
2) Si hay una diferencia en el certificado, hágaselo saber a su supervisor, para que el Departamento de Contabilidad le asigne otro certificado por el valor sobrante. ■ Para los complementos: 1) Verifique la fecha y el número de cuarto del huésped. 2) Verifique cualquier alteración. 3) Verifique el limite (máximo). 4) No le haga ninguna indicación al huésped. 5) Verifique el lugar o personal firmando el complemento.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Restaurante

TAREA 57: Procesar un cheque personal

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Si un huésped insiste en pagar con un cheque personal, comuníquese con su Supervisor. ■ Pida un documento con foto, por ejemplo, la licencia de conducir. ■ Selle la parte de atrás del cheque y llene lo siguiente: 1) Número de licencia de conducir 2) Fecha de nacimiento 3) Número de tarjeta de crédito 4) Número de aprobación del sistema electrónico 5) Sus iniciales ■ Verifique en el frente del cheque que todos los siguientes detalles sean llenados: 1) Fecha 2) Cantidad escrita 3) Cantidad estimada 4) Pagador 5) Firma ■ Apruebe el cheque por medio de la máquina de autorización de crédito. * NOTA: Infórmese de los procedimientos de contabilidad.	■ Los cheques personales son aceptados. ■ Todos los procedimientos de contabilidad son seguidos al pie de la letra. ■ Los cheques personales o cheques de empleados no serán cambiados en el hotel.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Restaurante

TAREA 58: Procesar los cheques de viajero

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Selle el cheque por detrás, ponga el número de cuarto y el número de cheque de la orden. ■ Verifique que las dos firmas sean iguales. ■ Revise la fecha. ■ Procéselo como efectivo.	■ Los cheques de viajero tienen el número de cuarto y el número de orden.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Restaurante

TAREA 59: Procesar el efectivo

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando el pago haya sido en efectivo, será llevado directamente a la cajera, donde será procesado. ■ Compare el total del cheque con el dinero en efectivo. ■ Cualquier requerimiento de cambio será entregado por el mesero inmediatamente. <u>MONEDA EXTRANJERA</u> ■ Cuando un huésped desea pagar su cuenta con moneda extranjera, el siguiente procedimiento será seguido: 1) El cambio de la moneda será obtenida en la recepción. 2) El valor actual de la moneda es calculado y puesto en el cheque. 3) El dinero y el cheque son llevados al cajero para ser procesado. 4) Cualquier cambio necesitado será calculado y devuelto al huésped en efectivo. ■ Cierre el cheque en la registradora. ■ Ponga el efectivo en la caja. ■ Anótelo en la hoja de ventas.	■ Todo el efectivo es contado. ■ El valor de cambio correcto es usado. ■ Sin vales. ■ El cambio está exacto.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 60: Procesar las tarjetas de crédito

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Seleccione el recibo específico de la tarjeta y márquelo con la máquina, también marque la parte de atrás del cheque. ■ Revise la fecha de vencimiento y hágale un círculo en el recibo. ■ Escriba el nombre, el número de cheque, la cantidad del cheque y deje el espacio para la propina en blanco. ■ Espere a recibir el número de aprobación y escríbalo en el recibo. ■ Devuelva la tarjeta de crédito y el recibo al huésped para que lo firme. ■ Verifique la firma y el total del recibo que esté correcto.	■ Todas las fechas de vencimiento serán revisadas. ■ Todos los recibos de crédito tienen el número de aprobación. ■ Todas las tarjetas negadas son señaladas inmediatamente. ■ Todos los recibos son legibles, use un bolígrafo, no un lápiz. ■ Tarjetas de crédito que serán aceptadas: 1) "American Express" 2) "Optima" 3) "Master Card" 4) "Visa" 5) "Dinner's Club" 6) "Carte Blanche" 7) "Discover"

Especialmente creado para la Compañia de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 61: Procesar los gastos al cuarto

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando la cuenta ha sido devuelta después que la orden ha sido entregada, revise lo siguiente: 1) La firma está correcta y es legible. 2) El número de cuarto. 3) El total. 4) La propina.	■ El nombre del huésped en la cuenta está legible. ■ Sin excepciones. ■ Toda la información ha sido revisada correctamente.
■ Ponga la cantidad en la hoja de ventas.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Restaurante

TAREA 62: Procesar las cuentas de la casa

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Pida al huésped que firme, imprima su nombre y ponga el número de cuenta en la hoja de la cuenta. ■ Verifique: 1) El nombre 2) La firma 3) El número de cuenta 4) El total del cheque ■ Verifique el número de cuenta y la exactitud del cheque por medio de la computadora. ■ Revise que tenga el número de cuarto con el nombre deletreado y la firma. ■ Verifique el privilegio de cargos con su Supervisor si tiene alguna duda. * NOTA: Infórmese de los procedimientos de contabilidad.	■ Todos los procedimientos de contabilidad son seguidos. ■ Todos los pagos son verificados por: 1) El nombre 2) El número exacto de cuenta 3) Privilegios de cargos ■ Sólo las personas autorizadas podrán firmar las cuentas de la casa.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Restaurante

TAREA 63: Cuenta de compañía

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise la lista de las cuentas privadas de diferentes compañías. ■ Asegúrese que la firma ha sido autorizada. ■ Comuníquese con el Gerente del departamento o con el Gerente de crédito si el nombre no aparece en la lista.	■ Sólo las personas autorizadas podrán firmar en las cuentas privadas de compañía.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Restaurante

TAREA 64: Limpiar las mesas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando los huéspedes se retiren de la mesa, traiga a la mesa: 1) Una bandeja ovalada limpia. 2) Una toalla mojada y limpia (no una servilleta). 3) Un cargador de bandejas limpio. ■ Coloque el cargador junto a la mesa. ■ Ponga todos los vasos en el centro de la bandeja. ■ Almacene la vajilla en montones iguales. ■ Almacene los platos y las tazas alrededor de los vasos. ■ La basura debe ser amontonada en un lugar ordenadamente. ■ Los utensilios deben ser puestos en el lado opuesto de la basura. ■ Asegúrese de que nada esté suelto. ■ No sobrecargue la bandeja, haga un segundo viaje si es necesario. ■ Verifique que el piso no tenga basura o migajas.	■ Las mesas están limpias como los procedimientos lo establecen. ■ **Sin raspar.** ■ Trabaje calladamente asegurando que no moleste a los huéspedes de otras mesas. ■ **Sin roturas.** ■ **Sin derrames.** ■ Todo se quita de la mesa excepto el adorno del centro, salero y pimentero y las azucareras. ■ Barra cualquier basura o migajas que se encuentren en el piso.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Restaurante

TAREA 65: Cargar la bandeja

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Agáchese a un lado del cargador de bandejas. ■ Ponga una mano en frente de la bandeja por fuera del borde. ■ Ponga la otra mano debajo de la bandeja en el centro o donde haya más peso. ■ Con un movimiento, levante la bandeja por arriba del hombro. ■ Si la bandeja está muy pesada, apóyela sobre el hombro. NOTA: Recuerde que si la bandeja está muy pesada, está muy llena.	■ Agáchese (no se arrodille) para obtener un máximo de equilibrio. ■ La bandeja está balanceada. ■ La bandeja no está sobrecargada. ■ Nada se cae de la bandeja cuando la levante.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Restaurante

TAREA 66: Descargar la bandeja

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Lleve la bandeja a la estación de lavaplatos. ■ Sacuda la mantelería sobre el bote de basura y póngala en los cestos por tipo y estilo. ■ Ponga todo los cubiertos de plata a remojar. ■ Ponga toda la vajilla en su área designada para que sea lavada. ■ Ponga todos los vasos de cristal en sus cajas apropiadas. ■ Separe toda la vajilla por tipo. ■ Ponga todos los cubiertos de plata en su área designada para que se laven. ■ Quite toda la basura de las bandejas. ■ Limpie la bandeja.	■ Todas las bandejas se llevan a la estación de lavaplatos y se descargan como se ha indicado. ■ No deje los recipientes del azúcar, los saleros, los pimenteros, los condimentos o los floreros en la estación.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Restaurante

TAREA 67: Limpiar/repreparar la mesa

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Mueva el artículo del centro, salero y pimentero. ■ Después que todos los artículos sucios han sido quitados, limpie la mesa con un trapo limpio. ■ No bote las migajas al piso. ■ Coteje que el piso no tenga basura o migajas y barra si es necesario. ■ Acomode las sillas en la posición correcta. ■ Ordenadamente ponga las sillas alrededor de la mesa. ■ Prepare las mesas siguiendo los procedimientos para el período de comida especificado (Tareas #___). ■ Siempre ponga manteles individuales limpios en las mesas limpias.	■ Todas las mesas están limpias sin manchas y sin migajas. ■ Las patas de la mesa y la base se limpian cada semana con un limpiador fuerte. ■ **Los pisos están sin migajas y sin sucio.** ■ Las mesas y las sillas son puestas conforme al plano de piso en orden simétrico. ■ Las patas de las sillas se limpian cada día, y las sillas se mantienen limpias, sin manchas pegajosas y sin escombros. ■ Se verifica la limpieza y condición de la vajilla, cristalería y cubiertos. ■ Todos los artículos del centro, saleros y pimenteros deben estar limpios, sin grasa o partículas de comida.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 68: Limpiar la alfombra/piso

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Reporte al Gerente toda mancha o rotura.	■ **Todos los lugares de las mesas deberán ser barridos antes y después de cada comida y cuando sea necesario.**
■ No barra cerca del huésped.	■ **La comida de los huéspedes no debe ser molestada cuando esté barriendo.**
■ Llame al departamento de "Housekeeping" para cualquier necesidad.	■ No debe haber suciedad visible después de barrer.
■ Verifique alrededor de todas las mesas en el comedor.	■ La suciedad del piso debe ser recogida siempre cuando sea visible.
■ Use una escoba y un recogedor para quitar todo el sucio visible.	
■ Recoja toda la suciedad con la mano cuando la note. No camine sobre ella.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 69: Rellenar las azucareras

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Verifique que todas las azucareras tengan tapa, que no estén rajadas o partidas. ■ Verifique la azucarera de cada mesa, asegúrese que tengan la cantidad de azúcar morena y sacarina necesaria. ■ Verifique adentro de la azucarera y asegúrese de que esté limpia. ■ Limpie la azucarera por fuera con una toalla húmeda, asegúrese que no tenga ninguna mancha de comida o derrames de bebidas. ■ Coloque un paquete de azúcar encima para demostrar que ya ha sido revisada.	■ Las azucareras están limpias por dentro y por fuera, no tienen ninguna rotura, rajaduras o marcas. ■ Todos las azucareras se encuentran con la cantidad de azúcar adecuada. ■ Los paquetes están organizados y sin mezclar. ■ Todos los paquetes están secos. ■ Todas las azucareras se llevan al lavaplatos una vez a la semana. ■ Los logotipos están mirando hacia la misma dirección.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 70: Rellenar los saleros y los pimenteros

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Rellene todos los saleros y los pimenteros. ■ Limpie bien el borde de cada recipiente. ■ Enrosque la tapa y asegúrese de que esté apretada. ■ Limpie el contenedor con un trapo, no deje ninguna mancha pegajosa. ■ Asegúrese de que la sal no esté pegada. ■ Verifique el pimentero, si encuentra polvo de pimienta, cambie la pimienta completa. ■ Los contenedores serán lavados una vez por semana.	■ Todos los saleros y los pimenteros están limpios y llenos en todo momento. ■ Funcionan correctamente. ■ Los pimenteros no tienen polvo de pimienta.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Restaurante

TAREA 71: Almacenar los condimentos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Junte todos los condimentos que sean iguales. ■ Limpie las tapas de todos los recipientes, y ponga especial atención a la parte de adentro. ■ Bote cualquier recipiente vacío. ■ Verifique las fechas y asegúrese de que estén al día. ■ Almacene los condimentos por existencia: 1) Salsa de tomate 2) Mostaza 3) A-1 4) "Lea & Perrins" 5) "Tabasco" ■ Limpie el área del almacén y cualquier derrame. ■ Ponga todos los condimentos en las áreas asignadas.	■ Todos los condimentos están llenos, limpios y almacenados apropiadamente. ■ Todas las etiquetas están intactas. ■ Las botellas se intercambian. ■ Las tapas se sumergen en agua caliente. ■ Todos los condimentos están al corriente.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 72: Reabastecer la estación para el siguiente período de comida

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Reabastecer todas las estaciones por igual entre cada período de comida: 1) ___ platillo para el pan y la mantequilla 2) ___ platillo para el postre 3) ___ tazas y platillo 4) ___ cristalería 5) ___ utensilios 6) ___ servilletas, manteles individuales, manteles 7) ___ suministros de papel 8) ___ condimentos 9) ___ café, té 10) ___ equipo para sostén (cubetas, bandejas, recipientes, presentadores de cheque, etc.) ■ Doble la servilleta al doblez designado. ■ Reabastezca cada artículo ordenadamente en la posición correcta. ■ Usando un paño limpio y húmedo, limpie toda la superficie. ■ Vea el diagrama.	■ Todas la estaciones se reabastecen por igual entre cada período de comida. ■ Todos los artículos se colocan conforme al diagrama. ■ Todos los artículos se intercambian para asegurar que estén frescos. ■ Todas las superficies se limpian con un trapo de la cocina, nunca se usan servilletas o lino: 1) Sin manchas pegajosas 2) Sin escombros

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Restaurante

TAREA 73: Limpiar la estación de servicio

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Limpie la estación de servicio con jabón, con agua y un trapo limpio. Limpie todas las superficies. ■ Ponga los artículos de fácil deterioro en el refrigerador. Asegúrese de que todo esté cubierto. ■ Almacene todos los condimentos en el almacén apropiado. ■ Almacene el equipo para el siguiente período de comida. ■ Apague y limpie todas las cafeteras. ■ Barra los pisos de la estación sacando el equipo y barriendo por debajo de los mismos. ■ Mapee el piso con el mapo limpio. ■ Use el letrero de "Piso Mojado" hasta que el piso se seque. ■ Lleve el zafacón al Departamento de Mayordomo ("Stewarding") para que lo vacíen, límpielo y póngale una bolsa nueva.	■ Todas las estaciones de servicio están limpias, sin escombros, comida o artículos de fácil deterioro. ■ Todas las estaciones están reabastecidas para el siguiente período de comida. ■ Todos los zafacones están vacíos. ■ Todas las cafeteras están limpias. ■ Todos los pisos de las estaciones se barren y se mapean tres veces al día o cuantas veces sea necesario.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Restaurante

TAREA 74: Mantelería sucia

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Sacuda toda la mantelería para remover el sucio. ■ Separe las servilletas por color, por tamaño y póngalas en bultos. ■ Cuente cada pieza de mantelería y llene la etiqueta. ■ Lleve toda la mantelería sucia al Departamento de Ama de Llaves o a la lavandería en los carritos para la mantelería, cestos o bolsas de plástico.	■ Toda la mantelería se sacude y se separa antes de llevarla al Departamento de Ama de Llaves o a la lavandería. ■ Ninguna pieza de mantelería sucia se deja en el comedor entre los turnos. ■ Toda la mantelería se cuenta antes de llevarla a la lavandería.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 75: Limpiar la alfombra/piso

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Reporte al Gerente toda mancha o rotura. ■ No barra cerca del huésped. ■ Llame al Departamento de "Housekeeping" para cualquier necesidad. ■ Revise alrededor de todas las mesas en el comedor. ■ Use una escoba y un recogedor para quitar todo la suciedad visible. ■ Recoja toda la suciedad con la mano cuando la note. No camine sobre ella.	■ Todos los lugares de las mesas deberán de ser barridos antes y después de cada comida y cuando sea necesario. ■ La comida de los huéspedes no debe de ser molestada cuando este barriendo. ■ No debe de haber suciedad visible después de barrer. ■ **La suciedad del piso debe de ser recogida siempre y cuando sea visible.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 76: Conocer el menú

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Tenga conocimiento de todos los platos en el menú: 1) Método de preparación (asado, hervido) 2) Tiempo de preparación 3) Ingredientes 4) Salsas 5) Presentación, adornos 6) Vegetales del día 7) Vinos compatibles ■ Si no sabe de algún plato, comuníquese con su supervisor o el chef para poder informarle al huésped correctamente. ■ Familiarícese con los menús del restaurante.	■ Todos los tomadores de órdenes conocen el menú para poder ayudar al huésped, contestando las preguntas correctamente e incrementar las ventas.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 77: Revisar los especiales del día

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise todos los especiales del día: 1) Vegetales 2) Mariscos 3) Especiales para el almuerzo 4) Especiales para la cena 5) Huevos especiales 6) Sopas especiales 7) Pastas especiales ■ Usted deberá de saber: 1) Porciones 2) Salsas 3) Adornos 4) Precio 5) Código de computadora 6) Ingredientes ■ Conozca el tiempo para cocinar. ■ Practique recitando los especiales hasta que se sienta cómodo diciéndolos a través del teléfono.	■ Los especiales del día serán revisados ___ minutos antes de empezar cada comida. ■ Sin omisiones. ■ Sin errores. ■ **Se sugerirán de una manera apetecible.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 78: Revise los artículos 86'd

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Conozca todos los artículos 86'd (incluyendo los vinos o los postres) al comienzo del turno. ■ Mantenga la lista donde la pueda ver. ■ Poder hacer sugerencias. ■ Cuando un plato o artículo se ha escaseado en el momento que usted tomó la orden, llame al huésped inmediatamente con una disculpa, una alternativa y una sugerencia.	■ Todos los 86'd son revisados al comenzar el turno y antes de tomar cualquier orden. ■ El huésped es llamado si el plato que ha escogido se ha escaseado, se le ofrecerá una disculpa y otra alternativa.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Restaurante

TAREA 79: Vender

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Sugiera los especiales del día, sopas, ensaladas o postres usando palabras descriptivas. Ejemplo: "El chef ha preparado una sopa de brócoli fantástica. Es una sopa cremosa, y es la especialidad del chef."	□ Palabras descriptivas son usadas para sugerir o vender.
■ Explique el plato sugerido. Ejemplo: Primero el bistec es asado hasta que está casi hecho, después lo ponen en un sartén de hierro en el horno y lo tapan hasta que se termine de cocinar con unas gotas de vino tinto.	■ Los especiales del día son recomendados.
■ Cuando ordenen un vaso de vino sugiera una botella de vino, si la persona insiste que es demasiado grande, ofrézcale una de medio litro.	■ Sugiera el menú completo en cada oportunidad.
■ Recuerde ofrecer jugos frescos (con el desayuno), postres, bebidas para después de cenar, puros, todo esto incrementa la suma del cheque y la propina.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 80: Tomar la orden

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Amablemente verifique el número de cuarto, nombre del huésped, número de personas e inmediatamente empiece a tomar la orden. ■ Escuche atentamente cuando el huésped le dé la orden. Apunte la orden en el cheque, usando las abreviaciones correctas para cada plato y temperatura. ■ Escriba la orden en la secuencia apropiada: 1) Aperitivo 2) Primer plato 3) Bebida 4) Postre ■ No "um, um", o "ah ha". Manténgase en silencio hasta que el huésped termine. ■ Repita la orden al huésped (ver tarea #__). ■ Las órdenes incluyen: 1) Hora que fue tomada. 2) Nombre del huésped. 3) Número de cuarto. 4) Orden. 5) Condimentos. 6) Peticiones especiales. 7) Tiempo estimado de entrega.	■ Todas las órdenes están completas y con las abreviaciones correctas. ■ Todas las órdenes serán escritas claramente. ■ Las órdenes serán tomadas en secuencia. ■ El número de cuarto, el nombre del huésped y el número de personas son verificados. ■ **Todas las órdenes serán entregadas en el tiempo estimado.** ■ **El nombre del huésped será usado por lo menos dos veces durante la duración de la llamada.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

TAREA 80: Tomar la orden (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Esté atento a cualquier huésped que se escuche intoxicado o ebrio y comuníquese con su supervisor inmediatamente.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 81: Repetir la orden

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Después que el huésped haya terminado de darle la orden, repítasela. Resalte claramente las peticiones especiales. ■ Hable despacio y claro. ■ Comunique al huésped el tiempo que se tomará para entregar la orden. ■ Hágale saber al huésped la hora actual y la hora en que la orden será entregada. ■ Agradezca al huésped por darle la orden, usando su nombre.	■ Todas las ordenes son repetidas de regreso al huésped. ■ Siempre se dará el tiempo estimado para que la orden sea entregada. ■ El huésped siempre será agradecido por medio de su nombre. ■ Las peticiones especiales son resaltadas, entendidas, aclaradas y especificadas.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Restaurante

TAREA 09: Doblar las servilletas (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
2) Doblez De Bolsillo: Coloque la servilleta plana con el ruedo hacia arriba. Doble el lado derecho a una pulgada por encima y doble otra vez hacia el centro. Haga lo mismo con el lado izquierdo. Voltee la servilleta hacia abajo. Doble lo de arriba y lo de abajo hacia el centro y vuelva a voltear la servilleta. 3) Servilleta Bishop Maitre D': Coloque la servilleta plana con la costura hacia arriba. Dóblela por la mitad hasta formar un rectángulo. Encuentre el centro del rectángulo. Doble la esquina derecha de abajo hacia el centro del rectángulo. Tome la esquina de izquierda arriba y doble hacia abajo del rectángulo hasta tomar la forma de un diamante. Cuidadosamente voltee el diamante y asegúrese que se mantenga la forma. Doble la orilla más cercana de la servilleta a la mitad hacia la orilla opuesta (dejando la esquina de abajo del triángulo suelta) y levante la servilleta hacia el otro lado suelto del triángulo. Tome la esquina de la mano derecha y doble el triángulo por la mitad. Doble el punto de arriba para abajo, hacia atrás al mismo nivel como está la esquina derecha.	



©

Restaurante

TAREA 09: Doblar las servilletas (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
Cuidadosamente voltee la servilleta y doble la esquina de la mano izquierda por la mitad, dejando dos puntos de la misma medida iguales en frente de usted. Meta el punto de arriba en la bolsa derecha.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 10: Almacenar la cristalería

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Almacene la estación de servicio con vasos para el servicio. Coloque los vasos invertidos en la bandeja. ■ Almacene la cristalería por tipo: 1) Jugo 2) Agua y hielo 3) Vino ■ Verifique que cada pieza esté limpia y sin dañar. ■ Abastezca la estación de servicio con suficiente cristalería. ■ Lustre toda la cristalería con una toalla limpia. ■ Devuelva la cristalería que esté rota o dañada a su supervisor. ■ Tome la cristalería por la base.	■ Toda la cristalería se almacena por el mismo tipo. ■ Los vasos se invierten en la bandeja sin que se vea la caja de vasos. ■ Todos los vasos están limpios y secos, sin manchas o roturas. ■ Toda la cristalería dañada se descarta al área apropiada. ■ Los vasos se limpian como los procedimientos lo indican. ■ Los vasos nunca serán colocados en el piso.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 11: Almacenar la vajilla

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Verifique que la vajilla no tenga roturas y regrese los artículos dañados a la estación de la vajilla. ■ Verifique cada pieza y si es necesario regrese cualquier pieza al lavaplatos. Asegúrese de que estén secos. ■ La vajilla incluye: 1) Platillo del pan y la mantequilla 2) Taza y platillo para el café 3) Platillo para el postre ■ Almacene toda la vajilla por tamaño indicado. No deje que se vea la caja.	■ Toda la vajilla está limpia, y sin grietas. ■ Toda la vajilla dañada se descarta al área apropiada y se reporta. ■ Toda la vajilla se almacena por tamaño y tipo. ■ La vajilla se almacena en las cajas sin que se vean las cajas. ■ La vajilla en el buffet, en las líneas de servicio y en la cocina están organizadas y almacenadas correctamente. ■ Toda la vajilla se limpia antes de almacenarla.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Restaurante

TAREA 12: Almacenar los cubiertos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Abastezca la estación con suficientes cubiertos para sostener un período de suma demanda (ej., si el salón es para 100 personas y se sirve 2 veces cada noche, entonces se necesitará un mínimo de 200 cuchillos para tener suficiente cuchillos para un período de comida).	■ Todos los cubiertos son almacenados según la demanda.
■ Verifique que cada cubierto esté limpio y sin dañar, entregue los cubiertos que estén dañados al supervisor.	■ Todos los cubiertos dañados serán dados al supervisor.
■ Lustre los cubiertos con una toalla limpia para que brillen. Agarre los cubiertos con la toalla, no con la mano.	■ Todos los cubiertos se almacenan por tipo y por tamaño especificado.
■ Almacene todos los cubiertos por tipo según los estándares del restaurante: 1) Cuchillo para carne 2) Cuchillo para cena 3) Cuchillo para la mantequilla 4) Tenedor de cena 5) Tenedor de ensalada/postre 6) Tenedor de cóctel 7) Cucharita 8) Cuchara para la sopa 9) Cuchara para el té 10) Cuchara para servir	■ Los cubiertos están limpios, secos y brillosos, sin manchas, o partículas de comida. ■ **Toda pieza de cubierto se limpia con una toalla húmeda (no con una servilleta del restaurante).** ■ Los cubiertos no se tocan cuando estén limpios y almacenados. Use el mango de los cubiertos. ■ **No limpie los cubiertos en presencia de los huéspedes.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 13: Almacenar el hielo

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Siempre se usará un cucharón de hielo para agarrar hielo. ■ Vaya a la máquina del hielo y llene los recipientes designados para el hielo. ■ Asegúrese de que los recipientes de hielo estén limpios. Enjuague los recipientes al comienzo del turno. ■ Llene los recipientes de hielo de la estación de servicio y prepare las estaciones de los condimentos. ■ Asegúrese de que haya suficiente hielo almacenado para las necesidades del servicio. ■ Informe al supervisor si la máquina de hielo se ha descompuesto. ■ Ponga un cucharón de hielo al lado de cada recipiente o hielera. ■ Cuando caigan pedazos de vidrio en el recipiente del hielo, vacíelo, límpielo y vuelva a llenarlo con hielo nuevo. Notifique al supervisor si esto sucede.	■ Todo el hielo está almacenado en las estaciones. ■ Todo el hielo está limpio. No hay objetos extraños en los recipientes de hielo. ■ Use siempre el cucharón para juntar hielo. □ No use vasos o las manos para juntar el hielo. ■ Al final del día los recipientes de hielo están vacíos, sin sucio o líquidos. ■ El hielo se almacena entre los períodos de comida. ■ Quite los depósitos de cal de los recipientes de hielo cuando sea necesario.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 13: Almacenar el hielo (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Todo el hielo se derrite al final del día y los recipientes están limpios. ■ NOTA: No se derrite el hielo sobre los platos fríos en el bar.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 14: Preparar los zafacones de la basura

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Verifique todos los zafacones de basura. ■ Ponga en cada zafacón una bolsa de plástico del tamaño apropiado. Para zafacones de uso pesado, use los zafacones grandes y póngales doble bolsa. ■ Ponga todos los zafacones de basura en el área apropiada (estación de servicio y de platos).	■ Todos los zafacones de basura están limpios, con bolsas y colocados en el área apropiada. ■ **Los zafacones no tienen mal olor.** ■ **Todos los zafacones están fuera de la vista de los huéspedes.** ■ **Los zafacones son vaciados cuando están 3/4 partes llenos.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 15: Preparar el área de lavaplatos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Asegúrese de que la estación de lavaplatos tenga lo siguiente: 1) Cestos de mantelería (2) 2) Cajas vacías por tipo 3) Cubetas para remojar los cubiertos 4) Zafacones de basura de 55 galones con bolsas 5) Escoba, recogedor y mapo □ Notifique al supervisor si el área del fregadero está desorganizada y requiere atención inmediata (ej., llena de platos sucios). ■ Siga todo el proceso de conservación para la separación de: 1) Vidrio (castaño, verde, claro). 2) Metal (aluminio, otros). 3) Papel. 4) El cartón se lleva al departamento de compra. 5) No hay desperdicio de agua. 6) Use los detergentes de limpieza siguiendo las instrucciones.	■ El área de lavaplatos se prepara como lo indican los procedimientos. ■ Los cestos de la mantelería se reemplazarán cuando estén 3/4 llenos. ■ **Los cestos de mantelería no se pondrán cerca de los zafacones de basura.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 16: Tomar las reservaciones

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Conteste el teléfono (tarea #9) correctamente.	■ **Todas las llamadas serán contestadas antes del tercer timbre y con el saludo apropiado.**
■ Reciba al huésped que se acerque a la entrada con una sonrisa y déle la bienvenida diciendo, "Buenos(as)___. ¿Cómo le puedo ayudar?"	■ **La solicitudes de los huéspedes se revisarán en el libro de reservaciones antes de dar una confirmación.**
■ Revise el día, fecha y hora solicitada para ver si está disponible.	■ Las reservaciones se deletrearán legiblemente bajo el día, la fecha y la hora correcta sin usar abreviaturas.
■ Si está disponible: 1) Deletree el apellido, el nombre, número de teléfono, número de cuarto y número de personas en la reservación. 2) Anote cualquier petición (ej., área de fumar). 3) Repita toda la información al huésped para verificar los datos. 4) Agradezca al huésped por hacer la reservación con un saludo amable.	■ **La reservación incluirá, el apellido, el nombre, el número de teléfono, solicitudes especiales y la cantidad de personas.**
■ Si la hora solicitada no está disponible, sugiera al huésped hacer la reservación para otra hora, o llame a su supervisor para que apruebe la reservación.	■ Toda la información escrita se verifica con el huésped para asegurar un acuerdo entre ambos. **Se agradece al huésped.**
■ Informe al huésped que la mesa se guardará por ____ minutos después de la hora reservada.	■ Cuando la reservación solicitada no está disponible, se le ofrecerá una alternativa al huésped o el gerente aprobará la reservación.
	■ Las mesas se guardan por ____ minutos después de la hora de reservación.
	■ Todas las reservaciones con mesas grandes se confirmarán la semana anterior a la reservación.

Especialmente creado para la Compañia de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 18: Menús

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise que hayan suficientes menús y listas de vino para anticipar el movimiento esperado. ■ Limpie todos los menús y las listas de vino. ■ Revise la condición de los menús. ■ Revise que el menú esté al día y que pertenezca a la hora de comida correcta. ■ Revise que todos los especiales se exhiben en el menú. ■ Descarte los menús dañados y reemplácelos por unos nuevos. ■ Cuando no tenga más copias de menús, consiga más por medio de su supervisor.	■ Todos los menús y las listas de vino están limpios, secos y sin polvo, manchas de comida o dobleces. ■ Hay suficientes menús y listas de vino para todo el turno. ■ Todos los menús están al día. ■ No se usarán menús que estén aceitosos o con manchas. ■ Los especiales del día y las promociones se exhiben. ■ Se limpian los menús antes y después de cada comida y durante el servicio cuando sea necesario. ■ Las listas de vino están disponibles, limpias y sin dañar.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 19: Revisar el medio ambiente

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise e inspeccione la condición de limpieza de los muebles. 1) Mesas 2) Sillas 3) Taburetes 4) Cuadros, etc.	■ El medio ambiente se encuentra como el procedimiento lo indica.
■ Inspeccione la condición del piso. Recoja cualquier basura.	■ Las luces están en buenas condiciones y en su nivel de brillantez, sin bombillas quemadas. Notifique al Departamento de Ingeniería si necesitan alguna reparación.
■ Revise las mesas y mostradores, asegúrese de que estén limpios y que tengan los artículos necesarios.	■ El cuarto se encuentra a una temperatura agradable, de lo contrario notifique al Departamento de Ingeniería.
■ Revise: 1) La música 2) La temperatura en el cuarto 3) Las ventanas, los espejos, los estantes 4) Las plantas y macetas 5) El bronce 6) Las vitrinas	■ La música está en el volumen correcto; de lo contrario notifique a su supervisor.
■ Reporte a su supervisor cualquier ajuste que sea necesario.	■ Los anuncios iluminados están limpios y trabajan bien.
■ Notifique a la lavandería o al Departamento de Ingeniería.	■ **El piso está limpio y sin sucio, manchas o polvo.**
	■ Los adornos son recientes y están limpios.
	■ Las ventanas, los espejos y los estantes están limpios y sin manchas, rajaduras, roturas, sucio o huellas digitales.
	■ Los cuadros están sin polvo, comida, roturas, manchas o derrames.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Restaurante

TAREA 19: Revisar el medio ambiente (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
	■ Las plantas están vivas y se ven saludables. Los tiestos se encuentran sin roturas, rajaduras, sucio o goteras. ■ Los baños están limpios, presentables y con el suministro necesario, se revisan periódicamente durante el servicio. ■ Asegúrese de tener toda la información acerca del hotel disponible, como menús de otros restaurantes, folletos de distintas clases, etc.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Restaurante

TAREA 20: Escritorio de anfitriona

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Asegúrese de que el escritorio esté limpio y organizado de la siguiente manera: 1) Los teléfonos están limpios y en buenas condiciones. 2) Suficientes lápices con punta. 3) Libretas para mensajes. 4) Libro de reservaciones. 5) Guía de teléfono del hotel y de la ciudad. 6) Suficientes menús. 7) Todas las pertenencias personales se dejan fuera de la vista del huésped. 8) Los empleados no traerán libros o revistas para leer. 9) Sin basura. 10) Hoja de funciones de banquetes. 11) El pronóstico de diez días. ■ Mantenga el escritorio limpio durante el servicio. ■ Limpie y organice el escritorio antes y después de cada turno.	■ El escritorio de la anfitriona está limpio y organizado con el suficiente suministro, como lo indica el procedimiento. ■ Las cosas personales serán guardadas fuera de la vista del huésped. ■ Sin revistas o libros. ■ El escritorio será mantenido limpio durante todo el turno. ■ Sin suciedad.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Restaurante

TAREA 21: Especiales del día/artículos 86'd

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise con su supervisor y con el Chef para averiguar los especiales del día y el Buffet. Haga preguntas de los ingredientes o de comida que le sean desconocidas. ■ Sepa cómo se prepara cada plato y sus ingredientes. ■ Vea la descripción del menú.	■ El menú del Buffet y de los artículos 86'd se revisarán diariamente. ■ La anfitriona tiene el conocimiento adecuado para explicar y describir cada plato que hay en el menú al huésped.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 22: Revisar el buffet

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise que el buffet esté: 1) Sin sucio. 2) El piso está limpio. 3) El protector de plástico está limpio y sin comida. 4) El pasamanos está lustrado. 5) Todas las frutas y verduras son frescas y están organizadas. 6) Toda la comida está fresca, bien servida, decorada y se sirve a la temperatura correcta. 7) Los utensilios están limpios. 8) Las etiquetas de los nombres de las diferentes comidas, están limpias, sin sucio y en el lugar correcto. 9) El hielo se vacía y se cambia según sea necesario. 10) Los platos calientes están calientes, los fríos están fríos y bien almacenados. 11) La comida deberá ser probada antes del turno para asegurarse de su frescura. 12) Hay suficiente vasos, cubiertos y platos para cubrir la demanda de negocio. 13) Revise todas las lámparas de calentar. ■ Las órdenes para reemplazo de comida se efectúan cuando sea necesario.	■ Los pisos están limpios y sin: grasa, comida o sucio. ■ El protector de plástico no tiene manchas de comida. ■ El pasamanos está lustrado y sin huellas digitales o marcas. ■ La comida está fresca y apetitosa. ■ La comida se mantiene de alta calidad y sin escasez. ■ La comida caliente se mantendrá caliente y la fría se mantendrá fría. ■ Los utensilios correctos se usan, están limpios y se cambian cuando sea necesario. ■ Los nombres están limpios, sin residuos de comida y correctamente deletreados y colocados. ■ Las áreas del hielo se mantendrán secas y con hielo fresco. ■ Los platos se mantienen a temperatura adecuada y con suficiente suministro. ■ El buffet se revisa durante el servicio.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 22: Revisar el buffet (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
	■ Los derrames de comida se limpian inmediatamente. ■ Los vasos, la vajilla y los cubiertos están limpios y sin residuos de comida, manchas o sucio. ■ Las lámparas para calentar están en buen estado.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Restaurante

TAREA 23: Recibir a los huéspedes

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Manténgase cerca de la puerta, así podrá recibir al huésped enseguida.	■ **Por lo menos un miembro del personal deberá estar en la puerta para recibir a los huéspedes.**
■ Sepa cuándo estará la próxima mesa disponible para poder sentar al huésped.	■ **Todos los huéspedes se saludan dentro de los primeros minutos después de haber llegado, aunque esté ocupado.**
■ Sonría y salude al huésped diciendo, "Buenos(as) _____". "Bienvenidos al (nombre del restaurante), ¿Cuántas personas hay en su grupo?"	■ Todos los huéspedes se saludan apropiada y amablemente.
■ Si está ocupado cuando llegue un huésped, dígale que alguien estará con él enseguida.	□ Mantenga una sonrisa amable, contacto visual y una buena postura.
■ Mantenga la vista en contacto con la persona y una buena postura.	■ Mantenga una actitud de "Bienvenida" en la entrada, es el paso más importante para asegurar que el huésped tenga una experiencia positiva.
■ Use el nombre del huésped cuando sea posible.	□ El nombre del huésped se escribe en el cheque.
■ Escriba el nombre del huésped en el cheque.	■ Las llamadas para los huéspedes se manejan eficientemente anotando el número de la mesa apropiadamente.
■ Anote correctamente el número de la mesa para facilitar las llamadas al huésped.	
■ Si el huésped llega cuando usted está en el teléfono, ponga la persona que llama en espera y reciba al huésped.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 24: Sentar a los huéspedes

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Determine el tamaño del grupo y averigüe si prefieren el área de fumar o no fumar.	■ **Los huéspedes se sientan con cortesía y eficientemente.**
■ Determine qué estación sigue para sentar.	■ Los huéspedes se sientan en conformidad a la preferencia de fumar y por peticiones especiales.
■ Asegúrese de que la mesa esté apropiada y correctamente puesta.	■ **Los huéspedes se sientan únicamente en las mesas que estén completas y correctamente puestas.**
■ Acompañe al grupo a la mesa con los menús apropiados.	■ Acompañe a todos los huéspedes y ayúdeles al sentarse.
■ No camine por delante del huésped.	■ Proporcione un menú por cada huésped.
■ Ayude a las damas a sentarse.	■ **Ayude a las damas primero.**
■ Presente a cada huésped con un menú abierto después que se sienten.	■ **Mantenga una sonrisa y una postura correcta.**
■ Coloque la servilleta en la falda.	■ **Mantenga contacto visual al desearles una comida agradable.**
■ Presente al anfitrión con la lista de vinos (almuerzo y cena).	
■ Deséeles buen provecho.	
■ Informe al mesero de cualquier solicitud especial o detalle importante.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

TAREA 24: Sentar a los huéspedes (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ NOTA: Las personas inválidas o las personas ancianas a veces desean sentarse cerca de la entrada. Las mesas grandes o con niños deberán sentarse en la esquina.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Restaurante

TAREA 25: Necesidades especiales del huésped

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Siente a las personas impedidas o con necesidades especiales en las siguientes áreas: 1) Con fácil acceso. 2) Cerca del servicio (buffet, baño, etc.). 3) No lo siente en un área congestionada. 4) El baño para impedidos o personas en sillas de ruedas se encuentra en un área de fácil acceso. ■ Use una linterna pequeña para ayudar a las personas que tienen problemas leyendo el menú. ■ A los huéspedes ciegos se les ofrecerá el menú especial para que puedan leer con los dedos. ■ Mire a las personas que son sordomudas para que ellas puedan leer sus labios. ■ Niños: 1) Se acomodan en un área con poco tráfico. 2) Deles una galleta salada. 3) Proporcióneles la silla alta de bebé. 4) Ofrézcales el menú de niños.	■ Como lo indica el procedimiento. ■ Las personas impedidas serán tratadas cortésmente y con dignidad. ■ Las sillas para bebés están limpias, sin migajas, manchas pegajosas o residuos de comidas. ■ Los niños recibirán el menú especial para niños. ■ Todas las necesidades de los huéspedes se acomodarán según se le ha indicado.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 26: Prioridad para sentar la sección

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ La anfitriona deberá tener conocimiento de: 1) Eficiencia de la sección 2) Nivel de actividad en la sección. ■ Sepa cuándo los meseros están en receso y cómo asignar dicha sección a otro mesero. ■ Siente las personas esparcidamente y según el turno de la sección. ■ Siente la sección asegurando el mejor servicio posible. Asegúrese de que el mesero podrá atender la mesa en __ minutos después que se haya ocupado. ■ Una vez que el restaurante se haya llenado por completo, se acomodarán los clientes según se vayan desocupando las mesas. ■ Use el diagrama de la estación para: 1) Marcar las mesas que han sido ocupadas. 2) Marcar las mesas de cada mesero. 3) Determinar la próxima mesa disponible.	■ El huésped será sentado alternando las secciones, a menos que pida una mesa o sección determinada. ■ Las mesas grandes se atenderán en secciones diferentes y no se le asignarán al mismo mesero. ■ El servicio del huésped se toma en consideración cada vez que se sienta una mesa. ■ Las secciones se llenan equitativa y eficientemente.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

TAREA 26: Prioridad para sentar la sección (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Si el huésped desea una mesa en particular, comuníquele el tiempo de espera para dicha mesa. Si no, informe al huésped que él podrá tener la siguiente mesa que esté disponible.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Restaurante

TAREA 27: Huéspedes que se sientan ellos mismos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Discúlpese con el huésped por no haberlo sentado. ■ Ofrézcale un menú y asegúrese de que la mesa esté limpia. ■ Si la mesa no ha sido limpiada, sugiera al huésped moverlo a otra mesa. ■ No insista si el huésped se niega. ■ Pida a un ayudante de mesero que limpie la mesa inmediatamente. ■ No se mezcle con el huésped en un conflicto. ■ Si un huésped toma una mesa que está reservada para otra persona, infórmele cortésmente que hay otras personas esperando delante de él y comuníquele que hará lo posible por conseguirle una mesa lo antes posible.	■ Todos los huéspedes que se sientan por su propia iniciativa serán atendidos como lo indica el procedimiento. ■ El huésped no se siente perturbado o molestado.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Restaurante

TAREA 28: Servicio del desayuno

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Acérquese a la mesa con una bandeja de cóctel con lo siguiente: 1) Una jarra de café fresco. 2) Una jarra de jugo de naranja fresco.	■ Los huéspedes se atienden dentro de _ __ minutos después de haberlos sentado.
■ Sonría y salude al huésped diciendo, "Buenos días. Bienvenidos a (nombre del restaurante). ¿Le puedo servir una taza de café o un vaso de jugo de naranja fresco de esta mañana?"	■ Los meseros se acercan a todas las mesas con una bandeja de cóctel con jugo de naranja y café.
■ Sirva lo que el huésped desee.	■ **Los huéspedes se reciben con una sonrisa y con el saludo apropiado, manteniendo la postura correcta y contacto visual con el huésped.**
■ Sirva el agua después de haber servido el café o jugo.	■ Se sirve el jugo y el café únicamente si el huésped lo solicita.
■ Deje la jarra de café en la mesa después de servir.	■ El agua se sirve automáticamente.
■ Informe al huésped del buffet para el desayuno (continental o desayuno completo) y proporcione una breve descripción.	■ Los huéspedes son informados acerca del buffet.
■ Determine si el huésped está listo para ordenar y siga los procedimientos.	■ Sirva el café hasta ½" del borde de la taza.
■ Mantenga la mesa limpia.	■ **El servicio del desayuno es rápido y conforme al tiempo disponible del huésped.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 28: Servicio del desayuno (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Después de limpiar la mesa, verifique que el huésped no desee algo más y presente la cuenta.	■ Se presenta la cuenta al huésped después de que verifique que el huésped no desea nada más.
■ Continúe sirviendo café hasta que el huésped diga que no o cuando el huésped se haya retirado.	■ **Se agradecerá a todos los huéspedes y se les llamará por su nombre.**
■ Agradezca al huésped por su visita.	■ Las mesas se mantienen limpias hasta que el huésped se retire.
■ Use el nombre del huésped cuando lo sepa.	■ El servicio del desayuno termina cuando el huésped se haya retirado.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Restaurante

TAREA 29: Servicio del almuerzo/cena

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Acérquese al huésped con una sonrisa y diga, "Buenas tardes/noches. Bienvenidos a _____".	■ **Los huéspedes se atienden dentro de 2 minuto(s) después de sentarse.**
■ Ofrézcale algo para tomar.	■ **Los huéspedes se recibirán con una sonrisa y con un saludo apropiado, manteniendo la postura correcta y contacto visual con el huésped.**
■ El agua será servida automáticamente.	■ El agua será servida automáticamente.
■ Deje tiempo para que el huésped disfrute su bebida antes de tomar la orden de comida.	■ Se le ofrece bebidas a los huéspedes después de saludarlos.
■ Informe al huésped de los especiales del día, buffet (incluyendo el buffet especial, la ensalada de bar) y una breve descripción.	■ La duración del almuerzo está conforme con el tiempo disponible del huésped.
■ Determine cuándo el huésped esté listo para ordenar y siga los procedimientos indicados.	■ El servicio de la cena será más lento que el servicio del desayuno o del almuerzo.
■ Haga sugerencias.	■ Todos los huéspedes son informados de los especiales del día y del buffet.
■ Cuando un vino diferente se va a servir con el siguiente plato, asegúrese que la cristalería correcta esté en la mesa.	■ Nunca diga, "¿Desea algo para tomar?" Siempre recomiende una bebida en particular.
■ Ofrezca una copa de vino.	■ Sugiera una copa de vino cuando tome la orden de la comida.
■ Cuando tome la orden, comience por las damas y continúe por el anfitrión de último.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 29: Servicio del almuerzo/cena (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Ofrezca postre, café y bebidas para después de la cena, después de levantar los platos de la mesa. ■ Mantenga la mesa limpia, rellene las tazas del café y ofrezca más bebidas. ■ Proporcione la cuenta al huésped cuando casi se termine el postre. ■ Agradezca al huésped por su visita. ■ Use el nombre del huésped cuando lo sepa. ■ Dee la cuenta al huésped cuando lo pida.	■ El postre y el café se ofrecen después de la comida. ■ Se ofrecen bebidas después del postre. ■ La cuenta se le presentará al huésped cuando el huésped esté a punto de terminar el postre. ■ **Se le da las gracias a todos los huéspedes, llamándoles por su nombre.** ■ La cuenta se le entrega al huésped cuando lo pida.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Restaurante

TAREA 30: Servicio de café (cena)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ En una bandeja para servir el cóctel, lleve la taza y el platillo, la cremera y una jarra de café para la mesa. ■ Ponga la taza y el platillo en la mesa al lado derecho del huésped. ■ Ponga la cremera junto con la azucarera. ■ Sirva el café en la taza a ½" del borde de la mesa. ■ Siempre se sirve a las damas primero. ■ Verifique que la mesa tenga suficiente azúcar, azúcar morena, y sacarina. ■ Ofrezca rellenar las tazas de café cuando estén a la mitad hasta que el huésped no quiera más. ■ Asegúrese de que el café esté fresco (menos de 20 minutos).	■ El café se sirve fresco, caliente y sin derramarlo. ■ Al huésped que esté tomando café decafeinado no se le rellena la taza con café regular. ■ **Asegúrese que el huésped tenga suficiente crema, azúcar y sacarina mientras continúe tomando café.** ■ La taza se coloca al lado derecho del huésped.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 31: Jarra de café/servicio de té

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Llene la jarra con ___ onzas de la selección de café decafeinado, café regular o té suelto. Llene lo que falta con agua caliente. ■ Traiga a la mesa lo siguiente: 1) Taza/platillo para el café 2) Cucharita de té 3) Azucarera 4) Cremera 5) Rodajas de limón (para el té) 6) Jarra de café ■ Coloque la taza y el platillo al lado derecho del huésped. ■ Coloque la jarra en la mesa, al lado derecho de la taza y sumerja el filtro suavemente. ■ Sirva el café o el té a las damas primero y al anfitrión de último. ■ Coloque la jarra en la mesa. Reemplace la jarra con una nueva cuando sea necesario. ■ Rellene las tazas cuando estén por la mitad.	■ El huésped no se sirve su propio café. ■ No hay escasez de crema, azúcar o sacarina durante el servicio. ■ Se remueven de la mesa las jarras que tengan menos de ¼ y se sugiere traer otra.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 32: Servicio de agua

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Llene las jarras para el agua con dos cucharones de hielo, con agua fría y póngalas en las estaciones de servicio. ■ Ponga suficientes jarras en cada estación. ■ Rellénelas cuantas veces sea necesario. ■ Sirva el agua a los huéspedes inmediatamente después que se hayan sentado.	■ El hielo está limpio y claro. ■ El agua está fresca y fría. ■ Las jarras están limpias.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Restaurante

TAREA 33: Rellenar las bebidas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Verifique las mesas frecuentemente para mantener todas las bebidas llenas: 1) Mientras la orden está siendo procesada. 2) Después de servir cada plato. 3) Cuando el vaso o la taza esté a medio vaciar. ■ Manténgase alerta acerca de las necesidades del huésped. ■ Vuelva a llenar la cremera y la azucarera cuando lo necesiten. Cambie una azucarera llena por una vacía. ■ Cuando vuelva a llenar la taza de café, no levante la taza de la mesa. Sirva el café con la taza en la mesa.	■ **No hay tazas de café vacías o vasos de té o agua vacíos.** ■ Los jugos serán rellenados únicamente cuando el huésped lo pida. ■ La tetera se reemplazará cuando se vacíe.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 34: Tomar la orden de cóctel

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Acérquese a la mesa y salude amablemente.	■ **Todos los huéspedes se reciben con una sonrisa y con el saludo apropiado en los primeros 2 minutos.**
■ Ofrezca una bebida y sugiera una copa de vino.	■ Todos los meseros ofrecen bebidas de marca y sugieren cócteles.
■ Tome las órdenes de las damas primero.	■ Las órdenes de las damas son servidas primero, y la del anfitrión último.
■ Tome la orden del anfitrión por último.	■ Las órdenes son anotadas según el número de la posición.
■ Anote la orden en la computadora y reciba los cócteles del cantinero.	■ Todos los cócteles se registran en la computadora antes de recibir la orden del cantinero.
■ Conozca bien los diferentes tipos de bebidas, vinos, precios, cristalería correcta, y acompañamiento (vea anexo).	■ Todos los servidores conocen bien las diferentes marcas de bebidas, cristalería y acompañamientos.
■ Ponga la servilleta para la bebida frente al huésped después que ordene.	■ **Mantenga en contacto visual con el huésped cuando tome una orden.**
	■ Conozca todos los vinos.
	■ El sello del hotel en la servilleta estará mirando hacia el huésped.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Restaurante

TAREA 35: Anunciar la orden de cóctel

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Verifique la orden y asegúrese de que esté correcta. ■ Ponga la orden en la computadora según los números de posición. ■ Verifique que toda la información esté correcta, revisando la pantalla con el "ticket". ■ Notifíquele al cantinero de cualquier petición especial si no puede entrarla en la computadora. ■ Dele una copia de la orden al cantinero para que empiece a prepararla.	■ Todas las órdenes se entran en la computadora correctamente después de haberlas tomado. ■ Las órdenes son puestas conforme a los números de posición. ■ El cantinero está consciente de cualquier petición especial. ■ Hable claramente. ■ Todas las modificaciones necesarias han sido ejecutadas (ej., sin hielo, rocas, altos, etc). ■ La transmisión de la orden debe ser verificada. ■ Las órdenes se escriben legiblemente con las abreviaturas correctas. ■ Todas las órdenes son acompañadas con el nombre del mesero, el número de la mesa y el número de personas.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 36: Recoger la orden de cóctel

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Reciba las órdenes del cantinero en la cristalería apropiada.	■ Todas las órdenes se recogen cuando estén preparadas.
■ Verifique la orden con su copia.	■ Se revisa que todas las órdenes tengan el adorno apropiado.
■ Remueva las bebidas de la mesa del servicio y póngalas en la bandeja de bebidas.	■ Cada orden es verificada por el cantinero.
■ Arregle las bebidas en el orden de posiciones.	■ Las bebidas se arreglan en la bandeja en el orden de posición.
■ Lleve la bandeja con las bebidas a la mesa, balanceándola.	■ Las bebidas se colocan en la bandeja ordenadamente y están balanceadas.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 37: Servir los cócteles

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Acérquese al huésped y salúdelo apropiadamente. ■ Sirva a los huéspedes empezando por la derecha, sirviendo a las damas primero y al anfitrión de último. ■ Ponga la servilleta enfrente del huésped en la mesa o en el plato. ■ Ponga el cóctel encima de la servilleta. ■ Sirva la cerveza hasta que el vaso esté 3/4 lleno y ponga la botella a la derecha del vaso con la etiqueta mirando hacia el huésped. ■ Sirva todos los cócteles a la persona correcta.	■ **Todas las bebidas se sirven dentro de 6 minutos después de que la orden fue tomada.** ■ Todos los cócteles se sirven con la bandeja para cócteles. ■ Las bebidas son adornadas correctamente. ■ Sin derramar. ■ Sirva a los huéspedes empezando por la derecha, las damas primero y el anfitrión de último. ■ Nunca "subaste" las bebidas. ■ El sello distintivo de la servilleta está mirando hacia el huésped y la servilleta está seca.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 38: Abriendo la botella del vino

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Verifique que la etiqueta y el año de la botella estén correctos antes de llevarla a la mesa. ■ Lleve consigo un sacacorchos en todo momento. ■ Presente la botella al huésped para que la apruebe. ■ PASOS PARA ABRIR: 1) Sostenga la botella en una mano. a) Ponga la botella en la mesa. 2) Remueva la hoja de aluminio usando la navaja del sacacorchos y corte por debajo del segundo borde del cuello de la botella. Asegúrese de que el corte esté parejo. Ponga la hoja de aluminio en su bolsa. 3) Limpie el borde y la boca de la botella con una toalla. 4) Introduzca el sacacorchos en el centro del corcho, déle vuelta hacia la derecha, y presione suavemente. 5) Haga palanca en el borde de la botella y asegúrese de que la botella esté en una base firme. 6) Cubra la palanca con una mano. 7) Dele vuelta al sacacorchos, no a la botella.	■ No haga ruido cuando abra la botella. ■ Nunca se pone la botella de vino en la mesa durante este procedimiento.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Restaurante

TAREA 38: Abriendo la botella del vino (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
8) Use la otra mano para retirar la palanca, sacando el corcho hacia afuera. 9) Preséntele el corcho al huésped. 10) Limpie el borde de la botella.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 39: Servir la botella de vino

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Pasos para servir: 1) Detenga la botella de manera que la etiqueta esté hacia el huésped. 2) Sirva una porción pequeña en la copa del huésped para que lo pruebe y dé su aprobación. 3) Sirva el vino a las damas primero y al anfitrión de último. 4) Llene cada copa de vino hasta 2/3. 5) Gire la botella un poco para que no gotee. Use la servilleta de lino para limpiar las goteras. ■ Ponga el vino tinto en la mesa cerca del anfitrión. ■ Ponga el vino blanco o rosado en una cubeta con hielo al lado del anfitrión.	■ Al huésped se le da una porción pequeña para que lo pruebe. ■ **Se les sirve a las damas primero y al anfitrión de último.** ■ El vino no debe gotear cuando se esté sirviendo. ■ La copa es llenada hasta las 2/3 partes. ■ El vino blanco y rosado están en una cubeta de hielo cerca del anfitrión. ■ El vino tinto es puesto en la mesa; arriba de la copa para el vino blanco.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 40: Abrir la champaña

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Verifique que la etiqueta y el año de la botella estén correctos antes de llevarla a la mesa. ■ Preséntela al huésped para que dé su aprobación conforme al diagrama. ■ Pasos para abrir: 1) Deje la botella en un garrafón con hielo. 2) Remueva la hoja de aluminio y póngala en la cubeta. 3) Ponga la mano izquierda alrededor del cuello de la botella y el dedo pulgar encima del corcho. 4) No apunte hacia los huéspedes. 5) Remueva el alambre y deje su dedo pulgar en el corcho. 6) Cubra el corcho con una servilleta. 7) Deteniendo el corcho, despacio voltee la botella dejando que el corcho salga (evite que suene). 8) Presente el corcho al anfitrión(a).	■ Nunca apunte la botella hacia el huésped. ■ **Siempre preséntele el corcho al anfitrión(a).** ■ No deje que suene.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 82: Tomar una orden de antemano

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Si el huésped desea ordenar una comida/recepción de antemano, tome la orden como se lo indica la tarea #___ . ■ Especifique la fecha, el día, el tiempo de comida y la hora solicitada, poniendo todo esto en la parte de arriba del cheque. ■ Si la computadora tiene una llave para hacer dicha solicitud, hágala a través de la misma, de lo contrario escríbalo a mano. ■ Procese todas las órdenes y los menús para el desayuno al tiempo designado.	■ Todas las órdenes de antemano serán aceptadas. ■ Sin omisiones. ■ Serán entregadas en el día, fecha y hora solicitadas.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Restaurante

TAREA 83: Verificar el nombre del huésped y número de cuarto

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Verifique el nombre del huésped y el número de cuarto después de tomar la orden y antes de colgar. ■ Verifique el número de personas. ■ Gracias por ordenar el servicio de cuarto, Sr., Sra., Srta. _____. Su orden llegará al cuarto número ___ en aproximadamente ___ minutos.	■ Repita el nombre del huésped y el número de cuarto. ■ Use el nombre del huésped tan a menudo como pueda. ■ Comunique al huésped el tiempo estimado en que se le entregará la orden.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 84: Preparar la orden para llevar

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Empiece a preparar la mesa/bandeja para cada orden. ■ Remueva cualquier artículo que esté de más o que no sea necesitado. ■ Consiga cualquier artículo ádicional que necesite, (colador de té, cuchara para café expresso.) ■ Coloque en la bandeja los condimentos necesarios. ■ Encienda la caja caliente si se ha ordenado comida caliente. ■ Siga el diagrama foto para sentar cada mesa correctamente.	■ Cuando la comida está siendo preparada, el servidor comienza a preparar la mesa/bandeja, con los condimentos apropiados para las comidas calientes o frías. ■ La mesa/bandeja es preparada como lo demuestra el diagrama, (foto.) ■ Las mesas tienen los condimentos, la vajilla, los cubiertos y los vasos necesarios. ■ Las bandejas son usadas para las órdenes pequeñas. ■ Toda la comida caliente va en la caja caliente.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Restaurante

TAREA 85: Recibir la orden del operador

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ El operador tomará la orden y la pondrá en la caja, en la ventana o en otra área designada. ■ Levante la orden. ■ Léala cuidadosamente y asegúrese de que todo está claro. ■ Aclare cualquier duda con el operador. ■ Compare la orden con la orden de la computadora. ■ Levante el duplicado de la orden y asegúrese de que la orden fue a la cocina. NOTA: Esté pendiente a las órdenes para huéspedes distinguidos ("V.I.P.")	■ El servidor recibe la orden por medio del operador. ■ La orden es leída y aclarada. ■ Sin errores. ■ Sin omisiones.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Restaurante

TAREA 86: Golpear la puerta/tocar el timbre

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Ajuste los artículos sobre la mesa o en la bandeja que se hayan movido durante el viaje. ■ Golpee en la puerta firmemente con su mano, toque el timbre y diga "Servicio de habitaciones". ■ Si no contestan golpee/toque el timbre otra vez y diga "Servicio de habitaciones". ■ Si nadie contesta vaya al teléfono más cercano y llame al cuarto. Si aún así nadie contesta, verifique el número de cuarto y el nombre con la recepción. ■ Si el nombre y el número de cuarto están correctos, vuelva a la estación del servicio de cuarto con la orden y deje que el operador trate de localizar el huésped. ■ Si el periódico del huésped está afuera, levántelo y proporciónelo al huésped después de saludarlo.	■ **El servidor golpeará la puerta/tocará el timbre y dirá "Servicio de habitaciones".** ■ **No golpee la puerta con la llave o con otro objeto.**

Especialmente creado para la Compañia de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 87: Servir al huésped con una bandeja

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Todas las órdenes que se sirvan en una bandeja se pondrán sobre la mesa. ■ Quite cualquier empaquetado de plástico. ■ Ofrézcase para servir cualquier bebida. ■ Retire las tapas de los platos. ■ Muestre la orden al huésped. ■ Preséntele la cuenta. ■ Una vez que la cuenta haya sido firmado, informe al huésped del procedimiento para sacar la bandeja. ■ Agradezca al huésped.	■ La orden es mostrada al huésped para que el/ella sepa que la orden está correcta. ■ Todos los huéspedes son informados del procedimiento para sacar la bandeja.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Restaurante

TAREA 88: Servir al huésped en la mesa

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Pregúntele dónde prefiere sentarse o dónde le gustaría que usted sirviera la orden. ■ Coloque la silla en la posición apropiada. Abra el mantel y déjelo caer con las costuras para afuera siente al huésped y póngale la servilleta en las piernas. ■ Ponga la vajilla y los cubiertos en el orden correcto. ■ Acomode la cristalería y los condimentos. ■ Pregunte al huésped quién tiene cada plato. ■ Sirva a las damas primero por la izquierda. ■ Acomode los platos fríos (si aplica) en el medio de la mesa. ■ Pregúntele al huésped si prefiere que le deje el plato caliente en la caja caliente. Si el huésped afirma, entonces muéstrele el plato principal y vuélvalo a poner en la caja caliente, apague el calentador.	■ Siempre pregunte al huésped la preferencia para sentarse. ■ Las costuras del mantel están boca abajo y colgando por igual. ■ El huésped es ayudado a sentarse. ■ La vajilla y los cubiertos son puestos en la mesa tomándolos por el mango. ■ Pregunte al huésped si prefiere mantener el plato principal en la caja caliente. ■ Use una toalla cuando agarre los platos calientes. ■ Recuérdele al huésped que los platos están calientes. ■ Remueva la envoltura de plástico de cualquier artículo. ■ Todos las platos serán servidos con la comida mirando hacia el huésped. ■ Nunca ponga el calentador en el piso o en los muebles de los cuartos, esto puede causar un accidente. ■ Quite la caja cuando le sea posible.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Restaurante

TAREA 88: Servir al huésped en la mesa (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Si el huésped no ordenó un aperitivo, saque el plato caliente de la caja con cuidado de no quemarse y sírvalo en la mesa. Siempre recuérdele al huésped que el plato está caliente. ■ Recoja las tapa de los platos y colóquelas dentro del calentador. ■ Revise la orden con el huésped, mostrándole cada plato, así el huésped sabe que la orden está correcta. ■ Ofrézcale servirle las bebidas. ■ Apague el calentador en la caja caliente. Recuérdele al huésped del plato principal que está dentro de la caja. ■ Deje la caja debajo de la mesa. No la mueva o la ponga en el piso. ■ Ofrezca al huésped el poner el postre en el refrigerador si el cuarto está equipado con uno. ■ Nunca ponga la caja caliente o el calentador en el piso o en cualquier mueble.	■ La caja caliente no deberá ser dejada en el cuarto de huéspedes. ■ El huésped es informado cuando la caja será recogida.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

TAREA 88: Servir al huésped en la mesa (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Después de informarle al huésped que usted va a remover la caja caliente, sáquela de abajo de la mesa con una toalla y llévela al área de servicio de cuarto. ■ Hágale saber al huésped a qué hora levantarán la mesa.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Restaurante

TAREA 89: Presentar el cheque

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise que todo los artículos estén en el cheque antes que entre en el cuarto. ■ Presente el cheque en un presentador de cheques. ■ Antes de presentarlo asegúrese de que tenga: 1) El número de cuarto correcto. 2) El nombre del huésped correcto. 3) Los artículos correctos. 4) Los precios correctos. ■ Presente el cheque con un lápiz. ■ Llévese el cheque con usted después que el huésped lo firme.	■ Toda la información está clara y correcta. ■ El cheque es presentado con un lápiz dentro de un presentador. ■ El huésped es informado que la propina ha sido incluida. ■ El cheque está limpio, seco y sin: 1) Manchas 2) Derrames 3) Con escritura legible ■ El presentador de cheques está limpio, seco y sin manchas pegajosas.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Restaurante

TAREA 90: Salir del cuarto

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Agradezca al huésped por usar el servicio de cuarto. ■ Ofrézcale cualquier otra asistencia y muéstrele la tarjeta con el número para que recojan la mesa/bandeja. ■ Remueva el alto de la puerta y deje el cuarto rápidamente y silenciosamente, cerrando la puerta al salir.	■ **El servidor sale del cuarto después de agradecerle al huésped, por haber usado el servicio de cuarto y ofrecerle cualquier otra asistencia.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Restaurante

TAREA 91: Lista de recoger las mesas/bandejas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ La lista se encuentra al alcance de todos los empleados del departamento. ■ Marque los números de cuarto como vaya recogiendo las mesas/bandejas. ■ Revise la lista periódicamente durante el turno. ■ Cualquier problema comuníqueselo al supervisor.	■ La lista está al alcance de todos los empleados. ■ **Los cuartos son marcados en la lista después de haber recogido las mesas/bandejas.** ■ **El supervisor conoce qué mesas/bandejas faltan levantar.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Compras/Recibo

Indice

TAREA	PAGINA
01: Órdenes de compra	5
02: Pedidos de alimentos	6
03: Mantenimiento de la plataforma de carga	7
04: Despejar la plataforma de carga	8
05: Tráfico	9
06: Informe de recibo	10
06: Informe de recibo (cont.)	11
07: Registro de los artículos de bebidas	12
08: Registro de los alimentos	13
09: Registro de los suministros	14
10: Mercancías con discrepancias/devolución	15
10: Mercancías con discrepancias/devolución (cont.)	16
11: Completar los formularios de discrepancias	17
11: Completar los formularios de discrepancias (cont.)	18
12: Memorando de crédito	19
13: Procedimiento de envíos parciales	20
14: Recibo de los artículos	21

Specially created for the Puerto Rico Tourism Company and the Puerto Rico Hotel & Tourism Association ©



Compras/Recibo

Indice

TAREA **PAGINA**

29: Proveer la requisición 39
30: Entregas 40
31: Movimiento de productos 41
32: Mercancía enlatada/seca 42
33: Carnes, aves y pescado 43
34: Vegetales y frutas 44
35: Productos lácteos 45
36: Vino 46
37: Bebidas 47
38: Suministro de papel 48
39: Cubiertos 49
40: Cristalería 50
41: Vajilla 51
42: Lencería 52
43: Artículos de clientes 53
44: Suministro de limpieza 54
45: Papelería 55

Specially created for the Puerto Rico Tourism Company and the Puerto Rico Hotel & Tourism Association ©

Compras/Recibo

Indice

TAREA	PAGINA
46: Mantenimiento del almacén	56
47: Mantenimiento del compartimiento de comida	57
48: Mantenimiento del almacén/bebidas	58
49: Mantenimiento de los otros almacenes	59
50: Inventario	60
51: Proteger el almacén	61
52: Recibir la mercancía	62

Compras/Recibo

TAREA 02: Pedidos de alimentos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Examine la orden de alimentos diaria antes del comienzo del turno.	■ Todas las órdenes de alimentos han de ser revisadas por el Oficinista de Recibo diariamente. ■ El Oficinista de Recibo está enterado de las entregas esperadas durante el día.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Compras/Recibo

TAREA 04: Despejar la plataforma de carga

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Mueva inmediatamente todos los artículos de alimentos al almacén de alimentos. ■ Mueva inmediatamente todos los artículos de bebidas al almacén de bebidas y asegúrelos bien. ■ Envíe todos los otros artículos al Oficinista de Almacén o almacénelos eficientemente.	■ Todos los artículos de alimentos se mueven inmediatamente de la plataforma de carga al almacén. ■ Todos los artículos de bebidas se mueven inmediatamente al almacén y se aseguran bien. ■ Al finalizar el turno, la plataforma de carga debe estar libre de todas las entregas. ■ No se deja ninguna entrega desatendida en la acera.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Compras/Recibo

TAREA 05: Tráfico

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Mantenga un flujo ordenado de los vehículos de entrega con un mínimo de confusión. ■ Organice los camiones de entrega en el área de la plataforma de carga implementando el sistema fijo (primero en entrar, primero en salir). ■ Dé instrucciones a los conductores para que no bloqueen a los otros.	■ No hay congestión. ■ Se dirige todo el tráfico para evitar la confusión.



Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

TAREA 06: Informe de recibo (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Registre todo artículo que no sea alimentos y bebidas y la fecha de recibo en el Registro de Requisiciones de Compra.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Compras/Recibo

TAREA 08: Registro de los alimentos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Desglose el costo de los alimentos en la lista de mercado o en la orden de compra por: 1) Almacén. 2) Carne. 3) Pescado. 4) Artículos perecederos. ■ Registre: 1) Número de factura. 2) Número de orden de compra o de lista de mercado. 3) Nombre del vendedor. 4) Costo total por categoría. ■ Registre cualquier discrepancia que surja de los números en el registro. ■ Registre cualquier crédito como un ítem de línea separado. ■ Ponga la factura y la orden de compra en el archivo de alimentos después que el artículo haya sido entregado y se haya firmado.	■ Todos los artículos se registran y se totalizan con exactitud. ■ El costo total registrado en el registro de recibo es igual al costo total en la orden de compra o en la hoja de mercado. ■ Todos los créditos se registran por separado con copias de la orden de compra y de la factura adjuntadas. ■ Refiera cualquier discrepancia a Compras, a la cocina y al vendedor.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Compras/Recibo

TAREA 09: Registro de los suministros

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Desglose el costo de los artículos en la orden de compra por categorías de almacén, directo y misceláneos. ■ Registre: 1) Número de factura. 2) Número de orden de compra. 3) Nombre del vendedor. 4) Costo total por categoría. ■ Registre cualquier discrepancia que surja de los números en el registro de recibo. ■ Registre los créditos en una línea separada. ■ Ponga la orden de compra y la factura en el archivo después que el artículo haya sido entregado y se haya firmado.	■ Todos los artículos se registran y se totalizan con exactitud. ■ El costo total registrado en el registro de recibo es igual al costo total en la orden de compra. ■ Todos los créditos se registran por separado con copias de la orden de compra y de la factura adjuntadas. ■ Refiera cualquier discrepancia a Compras y al vendedor.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

TAREA 10: Mercancías con discrepancias/devolución (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Si parece que el artículo es para el hotel, verifique con los departamentos correspondientes. *Nota: Algunos artículos podrían ser para un huésped.	

©



Compras/Recibo

TAREA 11: Completar los formularios de discrepancias (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Adjunte una copia de la orden de compra y de la factura al formulario. ■ Cuando el precio en la factura y el precio en la orden de compra no coinciden, llene un formulario de "aviso de error" con la información siguiente: 1) Nombre del vendedor. 2) Fecha. 3) Unidad. 4) Cantidad. 5) Descripción del artículo. 6) Explicación del precio. 7) Total corregido. 8) Firma. ■ Adjunte el formulario a la orden de compra y a la factura.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Compras/Recibo

TAREA 12: Memorando de crédito

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando se niegue a aceptar un artículo, redacte un memorando de crédito que incluya: 1) Nombre del vendedor. 2) Fecha. 3) Artículos rechazados. 4) Cantidad rechazada. 5) Suma a acreditar. ■ Haga que el conductor firme el memorando de crédito. ■ Engrape el memorando de crédito a la factura y distribuya ambos con el informe de recibo diario.	■ Se redacta un memorando de crédito según lo indicado cada vez que haya una discrepancia. ■ Los conductores firman todos los memorandos de crédito y la factura corregida. ■ Los memorandos de crédito se engrapan a la factura de recibo y se distribuyen diariamente.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Compras/Recibo

TAREA 13: Procedimiento de envíos parciales

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Indique en la orden de compra la cantidad parcial recibida. ■ Haga una copia de la orden de compra y de la factura y dé las copias a Compras. ■ Archive la orden de compra y la factura originales en el expediente del vendedor. ■ Cuando se entreguen los artículos restantes, vuelva a sellar la orden de compra para indicar que se recibió completa.	■ Se notificará a Compras y a Contabilidad sobre todos los envíos parciales. ■ Compras devolverá la orden de compra y la factura en la fecha establecida para entregar los artículos restantes.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Compras/Recibo

TAREA 14: Recibo de los artículos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Salude al vendedor.	■ Diríjase al personal de entregas del vendedor de una manera agradable, amigable y profesional.
■ Obtenga la factura del vendedor.	
■ Coteje los artículos entregados y cuente la cantidad por unidad.	■ Todos los artículos se revisan en cuanto a calidad y condición. Asegúrese que: 1) No haya roturas. 2) No haya artículos echados a perder. 3) No haya desfiguraciones. 4) No haya sellos rotos.
■ Compare la cantidad y la descripción con lo indicado en la factura. Asegúrese de que coincidan.	
■ Compare la factura con la orden de compra o con la lista de mercado y asegúrese de que los precios, la cantidad y la descripción coincidan.	■ Anote en la factura cualquier discrepancia no resuelta y haga que el conductor le ponga sus iniciales. Además, comuníquese con el vendedor, informe las discrepancias y solicite que se corrijan. Coordine con Compras (y la cocina) los artículos de la lista de mercado.
■ Firme la factura del vendedor y obtenga una copia.	
■ Selle la factura.	■ Todas las facturas se sellan con la fecha correcta, el departamento, el número de recibo, el número de la orden de compra o de la lista de mercado y las iniciales.
■ Adjunte la factura a la orden de compra o a la lista del mercado.	
■ Entregue los artículos al almacén o directamente al Departamento y obtenga la firma de la persona que reciba los artículos.	■ Refiérase al catálogo del almacén para inquirir sobre los artículos entregados al almacén contra los artículos entregados directamente a los departamentos.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Compras/Recibo

TAREA 15: Recibo de las bebidas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Al momento de la entrega, coteje la orden contra la hoja de pedido en cuanto a la corrección de: 1) Calidad. 2) Cantidad. 3) Precio. 4) Tamaño del envase. 5) Condición. 6) Cosecha.	■ Todas las entregas de bebidas se revisan para ver si cumplen con las especificaciones en la hoja de pedido.
■ Inicie y excríbale la fecha en la factura recibida y retenga una copia.	■ No hay roturas.
■ Asegure bien todo licor, cerveza y vino, y entregálo al almacén inmedicatamente.	■ No hay sustituciones.
■ Anote cualquier discrepancia en la factura y advierta al Gerente.	■ No hay insuficiencias.
■ Expida un memorando de crédito.	■ Todas las facturas se fechan y se inician.
■ Cumpla con todas las leyes locales sobre licores al sellar, seguir la trayectoria a e imponer contribuciones a los productos de bebidas alcohólicas.	■ Todo licor, cerveza y vino se asegura bien inmediatamente después de la entrega.
■ Entre la factura recibida en el registro de recibo.	■ Las discrepancias con la hoja de pedido se informan al Gerente y se anotan en la factura.
	■ Se cumple con la reglamentación local sobre licores.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Compras/Recibo

TAREA 15: Recibo de las bebidas (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Registre la entrega en la hoja de registro de alimentos y bebidas. ■ Entre todas las bebidas en el registro de inventario.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Compras/Recibo

TAREA 16: Recibo de los productos lácteos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Compruebe que la entrega coincida con la hoja de orden en cuanto a: 1) Especificaciones. 2) Cantidad. 3) Tamaño. 4) Marca de fábrica. ■ Inspeccione todos los artículos en cuanto a: 1) Fecha de expiración. 2) Sellos. 3) Escapes. 4) Roturas. ■ Inicie y escríbale la fecha en la factura recibida, y archive una copia. ■ Registre la entrega en la hojas de registro/informe de recibo de alimentos y bebidas. ■ Notifique al Gerente cualquier discrepancia de inmediato.	■ Todos los productos lácteos se cotejan contra las hoja de pedido en cuanto a exactitud. ■ No hay artículos echados a perder. ■ No hay artículos dañados ni sustituciones. ■ No hay olores. ■ No hay insuficiencias. ■ Todos los productos lácteos tendrán el sello de la fecha actual (días mínimos hasta la fecha de expiración acordados). ■ Las facturas se fechan y se inician. ■ La entrega se registra. ■ Las discrepancias se informan al Gerente y se anotan en la factura. ■ Los productos lácteos se refrigeran inmediatamente en el almacén.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Compras/Recibo

TAREA 17: Recibo de los productos agrícolas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Compruebe que la entrega coincida con la hoja de pedido en cuanto a: 1) Especificaciones. 2) Cantidad. 3) Tipos.	■ Todas las hojas de productos agrícolas se cotejan contra la hoja de pedido en cuanto a exactitud.
■ Inspeccione los productos agrícolas en cuanto a: 1) Tamaño. 2) Frescura. 3) Cuenta. 4) Grado. 5) Cumplimiento con las especificaciones del hotel. 6) Cumplimiento con las especificaciones de la corporación.	■ Los cambios a las especificaciones de la corporación las aprueba la Oficina de la Corporación por escrito y las mantiene en archivo. ■ No hay sustituciones. ■ No hay productos echados a perder. ■ No hay olores. ■ No hay insuficiencias.
■ Pese todos los productos agrícolas y compárelos con lo indicado en la factura.	■ Las facturas se fechan y se inician las iniciales. ■ Todo producto agrícola se pesa.
■ Inicie y escríbale la fecha en la factura recibida, y archive una copia.	■ La entrega se registra.
■ Registre la entrega en las hojas de registro/informe de recibo de alimentos y bebidas.	■ Las discrepancias se informan al Gerente y se anotan en la factura.



Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Compras/Recibo

TAREA 17: Recibo de los productos agrícolas (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Notifique al Gerente cualquier discrepancia de inmediato. Las discrepancias pueden crear insuficiencias de operación que requieran pedidos adicionales de otro vendedor. ■ Inspeccione el fondo de todos los envases de los productos agrícolas. Haga inspecciones selectivas cuando no pueda inspeccionarlos todos.	

©



Compras/Recibo

TAREA 18: Recibo de las carnes

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Compruebe que la entrega coincida con la hoja de pedido en cuanto a: 1) Especificaciones. 2) Tipos.	■ Todas las carnes se cotejan contra la hoja de pedido en cuanto a la exactitud de las especificaciones.
■ Saque las carnes de las cajas, péselas y compárelas con lo indicado en la factura. Inspeccione: 1) Calidad. 2) Grado de rendimiento. 3) Empaque. 4) Tamaño de porción. 5) Frescura.	■ Todas las carnes se pesan y se rotulan. ■ No hay sustituciones. ■ No hay artículos echados a perder. ■ No hay olores.
■ Asegúrese que los artículos recibidos se pidieron.	■ No hay insuficiencias. ■ No hay congeladores abiertos.
■ Inicie y escríbale la fecha en la factura recibida, y archive una copia.	■ La entrega se registra.
■ Registre la entrega en la hojas de registro/informe de recibo de alimentos y bebidas.	■ Las facturas se fechan y el Oficinista de Recibo y el *Chef* Principal o el *Chef* Segundo les ponen las iniciales.
■ Complete el informe de etiqueta de la carne: 1) Peso. 2) Grado. 3) Rendimiento. 4) Corte. 5) Fecha de recibo. 6) Proveedor.	■ Las carnes se congelan inmediatamente. ■ Las discrepancias se informan al Gerente y se anotan en la factura.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



TAREA 18: Recibo de las carnes (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Adhiera las etiquetas de carne preparadas para cada caso específico, y almacénelas. El Oficinista del Almacén rotula cada artículo por separado. ■ Notifique al Gerente cualquier discrepancia de inmediato. Las discrepancias pueden crear insuficiencias de operación que requieran pedidos adicionales de otro vendedor.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

TAREA 19: Recibo de los comestibles no perecederos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Asegúrese que la entrega coincida con la hoja de pedido en cuanto a: 1) Especificaciones. 2) Cantidad. 3) Tamaño. 4) Marca de fábrica.	■ Todos los comestibles no perecederos se cotejan contra la hoja de pedido en cuanto a exactitud.
■ Inspeccione las fechas de expiración y la condición de la mercancía cuando aplique.	■ No hay olores. ■ No hay artículos echados a perder.
■ Inicie y escríbale la fecha en la factura recibida, y archive una copia.	■ No hay latas dañadas. ■ No hay insuficiencias.
■ Registre la entrega en el libro de registro/informe de recibo de órdenes de compra.	■ No hay cajas abiertas. ■ Las facturas se fechan y se les ponen las iniciales.
■ Notifique al Gerente cualquier discrepancia de inmediato. Las discrepancias pueden crear insuficiencias de operación que requieran pedidos adicionales de otro vendedor.	■ La entrega se registra. ■ Las discrepancias se informan al Gerente y se anotan en la factura.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

TAREA 21: Recibo del equipo principal

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Llame al Gerente para que verifique el pedido y firme por los artículos recibidos. ■ Inicie y escríbale la fecha en la factura y retenga una copia. ■ Registre la entrega en el registro/informe de órdenes de compra.	■ El Gerente revisa <u>todo</u> equipo principal antes de que se reciba. ■ No hay daños. ■ No hay roturas. ■ La factura se fecha y se le ponen los iniciales. ■ La entrega se registra.

©



Compras/Recibo

TAREA 23: Distribución de los alimentos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Entregue todos los artículos que no sean alimentos al almacén inmediatamente después de recibir las mercancías. ■ Entregue todo alimento perecedero directamente a la cocina.	■ Todos los artículos que no sean alimentos o que no sean perecederos se envían al almacén inmediatamente después de recibidos. ■ El alimento perecedero se envía a la cocina al momento de recibirlo.



©



Compras/Recibo

TAREA 24: Actualización de la hoja de comparación de precios

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Anote el precio actualizado de cada artículo incluido en la hoja de comparación de precios. ■ Anote la cantidad y el precio total, incluso el impuesto bajo la columna de la fecha. ■ Calcule los totales al final del período de diez días, según indicado en la hoja de comparación de precios. ■ Sume la cantidad total y el costo total de cada artículo entregado durante los últimos diez días. ■ Divida el costo total entre la cantidad y anote el costo promedio en la columna correspondiente. ■ Obtenga un formulario nuevo en blanco. ■ Feche el formulario y asígnele un número a la hoja. ■ Anote el precio promedio de los últimos diez días de cada artículo en el formulario nuevo. ■ Haga copias y distribúyalas.	■ Todos los artículos en la hoja de comparación de precios se actualizan cuando se reciben. ■ Todas las cantidades se anotan de acuerdo con la unidad de medida incluida en la hoja de comparación. ■ Complete los totales sobre comparación de precios dentro de las 48 horas contadas desde el último día registrado en la hoja. ■ Entregue las copias según lo siguiente: 1) Original a Compras. 2) Una copia a la cocina. 3) Una copia al archivo.



©



Compras/Recibo

TAREA 25: Completar el trabajo diario

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Totalice todas las entregas por categoría y por vendedor en los registros de recibo de bebidas, suministros y alimentos. ■ Haga una copia de todas las órdenes de compra y de todas las facturas y entréguelas a Compras. ■ Distribuya las copias de listas de mercado entre los siguientes: 1) Almacén 2) Cocina 3) Contralor de Alimentos y Bebidas 4) Archivo ■ Distribuya los registros de recibo entre los siguientes: 1) Cuentas a Pagar 2) Contralor de Alimentos y Bebidas 3) Archivo	■ Todos los totales verticales y horizontales en los registros de recibo coinciden. ■ Todo el papeleo se completa y se distribuye al final del día siguiente.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Compras/Recibo

TAREA 26: Abrir el almacén

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Asegúrese de tener el horario del almacén en un lugar visible. ■ Abra el almacén a tiempo. Siga el horario indicado para el día. ■ No deje el almacén sin atender en ningún momento. ■ Cierre el almacén a tiempo.	■ El almacén abre a las _____. a.m. ■ El almacén cierra a las _____ p.m. ■ El horario está en un lugar visible. ■ El almacén se encuentra seguro en todo momento. ■ El almacén no se deja abierto. ■ En el almacén no se fuma.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Compras/Recibo

TAREA 27: Revisar las temperaturas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise las temperaturas de los refrigeradores diariamente: 1) Carne 2) Lácteos 3) Vegetales 4) Congelados ■ Informe al supervisor cualquier desperfecto o mal funcionamiento que note en los refrigeradores.	■ Las temperaturas de los refrigeradores se revisan diariamente. ■ No hay comida dañada en el almacén. ■ La temperatura de los refrigeradores se mantiene entre 37° a 41° grados F. ■ La temperatura del congelador se mantiene en 32° grados F y no bajara de 27° grados F. ■ Todo desperfecto o mal funcionamiento se informa Supervisor.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Compras/Recibo

TAREA 28: Recibo de la requisición de compra

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Reciba todos los formularios de requisiciones de compra de los jefes de departamento. ■ Asegúrese que todos los "items" en la requisición estén completos: 1) Cantidad 2) Descripción detallada 3) Tasa requerida 4) Ultimo precio conocido 5) Número del artículo en el pedido (si es conocido) 6) Compañía (si es conocida).	■ Toda la información en el formulario se revisa. ■ Todas las requisiciones las firma el Jefe del Departamento. ■ Se somete una requisición específica, no un pedazo de papel, ni se hace un pedido oral.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Compras/Recibo

TAREA 29: Proveer la requisición

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise que cada requisición esté firmada y tenga fecha. ■ Entregue los productos de acuerdo con la requisición. ■ Informe al gerente del departamento cuando escasee un producto pedido y anótelo en la orden de requisición. ■ Firme la requisición y entréguela. Asegúrese que la persona que la recibe también la firme. Cada persona se queda con una copia de la orden. ■ Archive la copia para referencias futuras. ■ Intercambie el licor recibiendo una botella llena por cada botella vacía.	■ Todas las órdenes se firman por las dos personas, el que entrega y el que recibe. ■ Todas las entregas de productos se hacen según indicado. ■ No se agrega nada a la requisición después que el gerente del departamento la firma. ■ Se llena una orden nueva por cada artículo adicional. ■ Sólo las personas autorizadas pueden firmar la requisición. ■ Se recibe una botella vacía por cada botella solicitada. ■ Todas las botellas tienen su sello, según el área a la cual pertenecen.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Compras/Recibo

TAREA 30: Entregas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise todas las entregas para verificar su integridad y corrección.	■ Todas las entregas se revisan en cuanto a su integridad y corrección. ■ No hay discrepancias. ■ No se entregan mercancías de calidad inferior a lo establecido.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Compras/Recibo

TAREA 31: Movimiento de productos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Vigile los artículos obsoletos y los de movimiento lento semanalmente. ■ Mantenga los artículos de movimiento lento en un nivel de partidas de suministros, *(pars)*, bajo. ■ Utilice los artículos expirados.	■ Los artículos expirados se mantienen dentro del 5% del inventario total. ■ Los artículos de movimiento lento se mantienen en abastecimiento un máximo de seis semanas.



Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Compras/Recibo

TAREA 32: Mercancía enlatada/seca

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Mantenga toda la mercancía fuera del piso. ■ Mantenga los productos de comida fuera del alcance de los rociadores de fuego. ■ Coloque todas las latas en los estantes. ■ Si no hay lugar en los estantes, mantenga los productos en sus respectivas cajas. ■ Almacene todos los productos de acuerdo con su tipo y en su área correspondiente. ■ Asegúrese que cada caja tiene su precio por unidad. ■ Anote la cantidad de cada mercancía en la tarjeta de inventario. NOTA: Se entiende por productos secos cualquier comida que no sea fresca, congelada o refrigerada.	■ Los productos secos se sacan de la caja y se almacenan de acuerdo con la fecha de entrega. ■ No hay daños. ■ No hay pérdidas. ■ Los productos se colocan a un mínimo de 8 pulgadas del piso. ■ Todos los productos se almacenan alejados de los rociadores de fuego. ■ No se almacenan latas o bolsas abiertas. ■ Toda la mercancía tiene su precio por unidad marcado.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Compras/Recibo

TAREA 33: Carnes, aves y pescado

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Rotule todas las carnes con la siguiente información: 1) Fecha 2) Peso 3) Precio por libra	■ Todas las carnes se rotulan con la información requerida.
■ Alterne todas las carnes (las más viejas al frente de las más frescas).	■ Todas las carnes se alternan según la fecha en que se reciben.
■ Almacene todas las carnes fuera del piso.	■ Las carnes crudas se almacenan debajo de las carnes cocidas.
■ Almacene todas las carnes cocidas sobre las carnes crudas en el lugar designado para ello.	■ El pescado se almacena separado de la carne y se congela inmediatamente.
■ Almacene el pescado separado de las carnes. Colóquelo sobre hielo tan pronto lo reciba.	■ No hay carnes dañadas ni con mal olor.
■ Revise la temperatura del refrigerador diariamente.	■ Las temperaturas se mantienen entre 37° - 41° grados F en todo momento.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Compras/Recibo

TAREA 34: Vegetales y frutas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise que todas las cajas tengan precio y fecha. ■ Anote la cantidad de cada vegetal en la tarjeta de inventario. ■ Revise que no haya insectos. ■ Almacene todos los productos fuera del piso. ■ Coloque todos los productos en el refrigerador. ■ Rote todos los productos, los más viejos al frente de los más frescos. ■ Notifique al chef/agente de compras los productos que han estado almacenados por mas de cuatro días. NOTA: Los productos incluyen todos los vegetales y frutas frescas.	■ Todas las cajas tienen fechas y precios. ■ Los productos se almacenan a un mínimo de 8" pulgadas del piso. ■ Los productos se mantienen refrigerados, a las temperaturas correctas. ■ El surtido más viejo se coloca al frente del más fresco. ■ Se notifica al chef de los productos que no han sido usados en los últimos cuatro días. ■ No hay daños, desperdicios, ni insectos.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Compras/Recibo

TAREA 35: Productos lácteos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Inspeccione las fechas de los productos lácteos.	■ Todos los productos lácteos son frescos (la fecha se revisa a menudo).
■ Mantenga los productos lácteos en un cuarto frigorífico aparte.	■ Los productos lácteos se almacenan por separado.
■ Almacene todos los productos lácteos fuera del piso.	■ Los productos se almacenan a un mínimo de 8" pulgadas del piso.
■ Mantenga los productos lácteos refrigerados.	■ Los productos se refrigeran a las temperaturas correctas.
■ Intercambie todos los productos lácteos (los más viejos al frente de los más frescos).	■ Los productos más viejos se almacenan al frente de los más frescos.
■ Asegúrese que el vendedor almacena e alterna los productos apropiadamente.	■ No hay desperdicios ni derrames.
■ Anote la cantidad de productos en la tarjeta de inventario.	■ Todo producto vencido o dañado se reporta al agente de compras.
	■ Se notifica la fecha de vencimiento de los productos lácteos al agente de compras, con un día de anticipación.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Compras/Recibo

TAREA 36: Vino

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Saque las botellas de vino de las cajas. ■ Almacene todos los vinos adecuadamente. ■ Almacene los vinos acostados. ■ Alterne los vinos según la fecha en que se reciben. ■ Refrigere los vinos blancos y rosados. ■ Almacene los vinos tintos a la temperatura apropiada. ■ Anote la cantidad de botellas de vino en la tarjeta de inventario.	■ No hay derrames ni desperdicios. ■ Los vinos no se almacenan en cajas. ■ Todos los vinos tienen el número de identificación apropiado y se colocan en el lugar correcto. ■ Todos los vinos se almacenan acostados. ■ El vino blanco y rosado se refrigera a _____° grados. ■ El vino tinto se almacena a 65° grados F.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Compras/Recibo

TAREA 37: Bebidas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
LICOR:	
■ Retire el licor de las cajas y rotule cada botella con el número adecuado.	■ No hay sellos rotos en las cajas.
■ Almacene el licor en los estantes indicados, alternándolo según la fecha de recibo.	■ No hay desperdicio, roturas, ni pérdidas.
	■ El licor no se almacena en cajas.
	■ El licor se almacena en las áreas destinadas para ello.
CERVEZA Y SODAS:	
■ Coloque la cerveza en el refrigerador.	■ El licor, la cerveza y las sodas se alternan según la fecha de entrega.
■ Mantenga las cajas fuera del piso.	■ Las bebidas se almacenan a 8" pulgadas del piso.
■ Almacene la cerveza y las sodas en sus respectivos lugares.	■ La cerveza y las sodas se distribuyen por caja solamente.
■ Anote la cantidad de bebidas en la tarjeta de inventario.	■ La cerveza y las sodas se almacenan en cajas.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Compras/Recibo

TAREA 38: Suministro de papel

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Almacene el papel en las áreas designadas, fuera del piso y del alcance de los rociadores de incendio. ■ Almacene el papel de forma limpia y ordenada.	■ No hay papel dañado. ■ No hay desperdicio. ■ El papel se almacena a un mínimo de 8" pulgadas del piso y fuera del alcance de los rociadores de incendio. ■ Se almacena ordenadamente por tipo de papel.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Compras/Recibo

TAREA 39: Cubiertos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Almacene todos los cubiertos en los estantes. ■ Envuelva y mantenga todos los cubiertos en las cajas. ■ Anote la cantidad de cubiertos en la tarjeta de inventario. ■ Distribuya los cubiertos por docena.	■ No hay daños ni pérdidas. ■ Los cubiertos se almacenan a 8" pulgadas del piso. ■ Los cubiertos se almacenan ordenadamente por tipo. ■ Los cubiertos se almacenan en cajas. ■ La cantidad de cubiertos se anota en la tarjeta de inventario. ■ Los cubiertos se distribuyen solamente por docenas.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Compras/Recibo

TAREA 40: Cristalería

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Almacene toda la cristalería en caja en los estantes. ■ Anote la cantidad de vasos en la tarjeta de inventario. ■ Distribuya los vasos por docena. ■ Informe cualquier defecto en la cristalería inmediatamente al agente de compras.	■ No hay cristalería rota ni dañada. ■ La cristalería se almacena a un mínimo de 8" pulgadas del piso. ■ La cristalería se almacena ordenadamente por tipo y estilo. ■ Toda la cristalería se registra en las tarjetas de inventario. ■ La cristalería se distribuye solamente por docena.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Compras/Recibo

TAREA 41: Vajilla

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Almacene toda la vajilla en cajas, en los estantes y en las áreas designadas. ■ Anote la cantidad de vajilla en las tarjetas de inventario. ■ Distribuya la vajilla por unidad. ■ Informe cualquier vajilla rota inmediatamente al agente de compras.	■ No hay vajilla rota ni dañada. ■ La vajilla se almacena a un mínimo de 8" pulgadas del piso. ■ La vajilla se almacena ordenadamente por tipo y estilo. ■ La cantidad se anota en la tarjeta de inventario. ■ La vajilla se distribuye por unidad solamente.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Compras/Recibo

TAREA 42: Lencería

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Almacene la lencería por tipo, tamaño y color. ■ Mantenga la lencería fuera del piso y del alcance de los rociadores de incendio. ■ Almacene la lencería separada de otros artículos. ■ Anote la cantidad de cada pieza de lencería en las tarjetas de inventario. ■ Asegúrese que todas las cajas estén marcadas correctamente y estén colocadas en un lugar visible.	■ No hay lencería dañada ni rota. ■ No hay pérdidas. ■ La lencería se almacena a un mínimo de 8" pulgadas del piso. ■ Se almacena ordenadamente por tipo, tamaño y color. ■ Se anota la cantidad en la tarjeta de inventario.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Compras/Recibo

TAREA 43: Artículos de clientes

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Almacene los artículos de clientes en sus respectivas cajas, en los estantes asignados para esos efectos. ■ Almacene y organice los artículos en filas. ■ Registre todos los artículos en la tarjeta de inventario.	■ No hay artículos rotos ni con desperfectos. ■ Los artículos se almacenan a un mínimo de 8" pulgadas del piso. ■ Los artículos se almacenan cuidadosamente en sus respectivas cajas. ■ Cada artículo se registra en la tarjeta de inventario.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Compras/Recibo

TAREA 44: Suministro de limpieza

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Almacene todo el material de limpieza fuera del piso. ■ Separe todos los materiales inflamables de los no inflamables. ■ Asegúrese que las etiquetas de advertencia de peligro están en buen estado.	■ No hay daños ni pérdidas. ■ El material de limpieza se almacena a un mínimo de 8" pulgadas del piso. ■ Todo el material se almacena ordenadamente por clase. ■ El material se almacena separadamente de la comida. ■ Los materiales inflamables se almacenan separados de los materiales no inflamables. ■ Todos los artículos de limpieza tienen la etiqueta de advertencia de peligro adecuada.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Compras/Recibo

TAREA 45: Papelería

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Almacene toda la papelería en cajas, colóquela en los estantes correctos y a la distancia requerida de los rociadores de incendio. ■ Almacene el suministro de papel en forma organizada. ■ Registre toda la papelería en la tarjeta de inventario.	■ No hay pérdida ni papelería dañada. ■ La papelería se almacena a un mínimo de 8" pulgadas del piso. ■ La papelería se almacena en cajas y en los estantes correctos. ■ La papelería se almacena ordenadamente en las áreas adecuadas, por tipo y clase. ■ Toda la papelería se anota en la tarjeta de inventario.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

TAREA 46: Mantenimiento del almacén

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Limpie los derrames inmediatamente. ■ Barra el piso diariamente. ■ Trapee los pisos del almacén todos los días con agua caliente y jabón. ■ Limpie los estantes con agua y jabón una vez por semana. ■ Saque las cajas vacías y la basura cada vez que limpie.	■ El almacén se barre y se mapea todos los días. ■ No hay basura, derrames, ni malos olores. ■ No hay problemas de insectos ni sabandijas.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Compras/Recibo

TAREA 47: Mantenimiento del compartimiento de comida

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Limpie los derrames inmediatamente. ■ Limpie todos los compartimientos de comida con agua y jabón diariamente. ■ Limpie todos los estantes con agua y jabón semanalmente. ■ Limpie las paredes semanalmente. ■ Elimine todas las cajas vacías y la basura diariamente.	■ Todas los compartimientos de refrigeración se barren y se limpian diariamente. ■ No hay basura, derrames ni malos olores. ■ No hay problemas de insectos ni sabandijas.

©



Compras/Recibo

TAREA 48: Mantenimiento del almacén/bebidas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Barra y mapee el almacén de bebidas diariamente. ■ Limpie los estantes con agua y jabón semanalmente. ■ Elimine las cajas vacías y la basura todos los días.	■ El piso se barre y se mapea diariamente. ■ El almacén de bebidas se limpia semanalmente. ■ No hay basura, derrames ni malos olores. ■ No hay problemas de insectos ni sabandijas. ■ El almacén se mantiene organizado en todo momento.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Compras/Recibo

TAREA 49: Mantenimiento de los otros almacenes

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Barra los otros almacenes semanalmente. ■ Elimine toda la basura y las cajas vacías diariamente.	■ Todos los almacenes se limpian semanalmente. ■ No hay basura, malos olores ni problemas de sabandijas. ■ Todos los almacenes se mantienen ordenados y limpios.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Compras/Recibo

TAREA 50: Inventario

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuente las provisiones en existencia y compárelas con la tarjeta de inventario. ■ Registre todas las diferencias en la hoja de inventario. ■ Entregue la hoja de inventario al contralor de costos de comidas y bebidas.	■ Se observa a todo empleado de almacén al momento de tomar el inventario. ■ El empleado ofrece ayuda en la toma de inventario si su supervisor o el agente de compras así lo solicita. ■ El inventario se toma una vez al mes. ■ La cantidad existente se cuenta y se archiva. ■ Las diferencias entre las cantidades existentes y las tarjetas de inventario se anotan en la hoja de inventario.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Compras/Recibo

TAREA 51: Proteger el almacén

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cierre todos los almacenes con llave al finalizar cada turno. ■ Encienda el interruptor de seguridad. ■ Devuelva las llaves al área designada y firme la hoja de control al devolverlas.	■ Todos los almacenes se cierran con llave al final de cada turno. ■ No hay pérdidas.



©



Compras/Recibo

TAREA 52: Recibir la mercancía

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Firme por toda la mercancía recibida en el almacén. ■ Retenga una copia de la orden firmada. ■ Después de guardar y marcar cada artículo recibido, entregue una copia de la orden al chef.	■ Todos los artículos recibidos se cuentan. ■ El despachador de almacén verifica y firma todo lo recibido. ■ Todos los artículos se revisan, que no estén dañados ni en malas condiciones. ■ El chef recibe una copia de todos los productos recibidos diariamente.



©

6005

Todos Gerentes/ Supervisores
Indice

TAREA **PAGINA**

01: Estándar de aseo 5
01: Estándar de aseo (cont.) 6
01: Estándar de aseo (cont.) 7
02: Uniforme 8
02: Uniforme (cont.) 9
02: Uniforme (cont.) 10
02: Uniforme (cont.) 11
02: Uniforme (cont.) 12
03: Recoger las llaves 13
04: El "beeper" 14
04: El "beeper" (cont.) 15
05: Equipo de radioteléfono 16
05: Equipo de radioteléfono (cont.) 17
06: Revisar el correo 18
07: Recoger el libro de registro 19
08: Revisar las ventas 20
09: Revisar la asistencia de empleados 21

Specially created for the Puerto Rico Tourism Company and the Puerto Rico Hotel & Tourism Association ©

6005

Todos Gerentes/ Supervisores
Indice

TAREA **PAGINA**

01: Estándar de aseo 5

01: Estándar de aseo (cont.) 6

01: Estándar de aseo (cont.) 7

02: Uniforme 8

02: Uniforme (cont.) 9

02: Uniforme (cont.) 10

02: Uniforme (cont.) 11

02: Uniforme (cont.) 12

03: Recoger las llaves 13

04: El "beeper" 14

04: El "beeper" (cont.) 15

05: Equipo de radioteléfono 16

05: Equipo de radioteléfono (cont.) 17

06: Revisar el correo 18

07: Recoger el libro de registro 19

08: Revisar las ventas 20

09: Revisar la asistencia de empleados 21

Specially created for the Puerto Rico Tourism Company and the Puerto Rico Hotel & Tourism Association ©

Todos Gerentes/ Supervisores
Indice

TAREA	PAGINA
10: Asignar recesos	22
11: Reunión antes del turno	23
12: Repaso y entrenamiento semanal del estándar de servicio	24
13: Relaciones públicas con los empleados	25
14: Proceder del empleado con el huésped	26
15: Vigilar el desempeño del personal	27
16: Preparar el itinerario de trabajo	28
17: Preparar el pronóstico de trabajo del departamento	29
18: Preparar la nómina diaria	30
19: Asistir a las reuniones	31
20: Reunión mensual del departamento	32
20: Reunión mensual del departamento (cont.)	33
21: Inventario	34
22: Suministros disponibles	35
23: Llenar el formulario de requisición	36
24: Llenar el formulario de mantenimiento	37
25: Entrevistar a los solicitantes	38
25: Entrevistar a los solicitantes (cont.)	39

Todos Gerentes/ Supervisores
Indice

TAREA **PAGINA**

26: Orientación en el departamento 40

27: Adiestramiento a los empleados nuevos 41

27: Adiestramiento a los empleados nuevos (cont.) 42

28: Evaluación de desempeño 43

28: Evaluación de desempeño (cont.) 44

29: Asesorar y/o disciplinar a los empledos 45

29: Asesorar y/o disciplinar a los empleados (cont.) 46

30: Mantener la seguridad en el departamento 47

30: Mantener la seguridad en el departamento (cont.) 48

31: Accidentes de huéspedes o empleados 49

32: Objetos perdidos y encontrados 50

33: Responsabilidad al servir bebidas alcohólicas 51

33: Responsabilidad al servir bebidas alcohólicas (cont.) 52

33: Responsabilidad al servir bebidas alcohólicas (cont.) 53

33: Responsabilidad al servir bebidas alcohólicas (cont.) 54

34: Relaciones con los huéspedes 55

34: Relaciones con los huéspedes (cont.) 56

34: Relaciones con los huéspedes (cont.) 57

Specially created for the Puerto Rico Tourism Company and the Puerto Rico Hotel & Tourism Association ©



Todos Gerentes/ Supervisores
Indice

TAREA **PAGINA**

35: Contestar el teléfono 58

35: Contestar el teléfono (cont.) 59

35: Contestar el teléfono (cont.) 60

35: Contestar el teléfono (cont.) 61

36: Solicitudes de huéspedes 62

36: Solicitudes de huéspedes (cont.) 63

37: Resolver reclamaciones y querellas 64

37: Resolver las reclamaciones y querellas (cont.) 65

38: Permiso para marcharse 66

39: Final del día 67

39: Final del día (cont.) 68

40: Libro de Registro 69

Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 01: Estándar de aseo

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Los empleados seguirán buenos hábitos de aseo e higiene personal diariamente: 1) Bañarse o ducharse diariamente. 2) Usar desodorante diariamente. 3) Cepillarse los dientes a diario y mantenerlos en buen estado. 4) Mantenga el aliento fresco. 5) Use un perfume o colonia suave; nunca use fragancias fuertes. 6) Mantenga las manos limpias y lávelas frecuentemente. 7) Mantenga las uñas limpias, sanas y en buenas condiciones: a) sin esmalte brillante b) sin uñas quebradas o mordidas c) use el mismo color de esmalte en todas las uñas d) no se permitirán los diseños u otras decoraciones 8) Lávese el cabello con champú y acondicionador diariamente: a) recórtese el cabello con regularidad, en un estilo que complemente sus facciones y se vea profesional b) no se permiten dos colores de cabello distintos o estilos exagerados.	■ La apariencia crea una impresión positiva hacia el huésped. ■ Se cuida con orgullo la apariencia personal. ■ Se mantiene un estricto nivel de higiene para el aseo personal y para el uniforme. ■ Se sigue un plan de higiene diaria; el huésped y los compañeros de trabajo no se ofenden por la higiene de otros empleados. ■ Las fragancias se usan para complementar la apariencia total; no se usan en exceso. ■ Los estilos en el recorte de cabello se ven atractivos, no son llamativos y demuestran una imagen profesional. ■ Los tatuajes no podrán ser visibles mientras los empleados estén en uniforme. ■ El largo de las uñas no podrá interferir con sus actividades diarias.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

TAREA 01: Estándar de aseo (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
9) Reglas para las mujeres: a) mantenga el maquillaje discreto, bien aplicado, sin colores brillantes b) mantenga el maquillaje retocado durante el día c) los vellos visibles del cuerpo (ej., debajo de los brazos, piernas) deberán afeitarse o depilarse a diario d) el cabello largo debe dejar la cara despejada o recogerse hacia atrás en un moño o trenza e) se permitirá usar adornos de cabello pequeños f) las moñas, hebillas o diademas son de un color neutral, (café, negro, azul marino) o de un color que coordine con el uniforme 10) Reglas para los hombres: a) mantenga el cabello recortado adecuadamente, sin extender más allá del cuello de la camisa b) mantenga las patillas bien recortadas; sin sobrepasar las orejas. Mantenga las patillas del mismo largo y ancho; sin estilos anticuados o extravagantes.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

TAREA 01: Estándar de aseo (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
c) manténgase bien afeitado en todo momento, sin barba o chivas ("goatees") d) los bigotes estarán bien recortados, sin estilos excesivos y sin sobrepasar el labio superior. Los empleados podrán crecerce el bigote solamente durante sus vacaciones u otra ausencia extendida.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 02: Uniforme

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ No se presente al área de trabajo hasta que esté correctamente vestido con el uniforme completo. ■ Dése suficiente tiempo para ponerse el uniforme antes de que el turno comience. ■ Lavado por el hotel: El uniforme se recogerá en la oficina de lavandería antes de la hora de entrada, dándose suficiente tiempo para ponérselo antes de que el turno comience. Intercambie el uniforme sucio por uno limpio. ■ Use una camiseta por debajo del uniforme, manténgala limpia y cámbiesela a diario. ■ Zapatos: 1) Use zapatos de cuero cerrados y conservadores en estilo y color. 2) Mantenga los zapatos limpios y lustrados. 3) Las sandalias, botas, tenis, mocasines, zapatos de plataforma o cualquier otro zapato similar no están permitidos.	■ Los uniformes estarán siempre: 1) Limpios, bien planchados y bien coordinados 2) Sin malos olores ni manchas 3) Sin hoyos o rasgaduras 4) Bien entallados ■ Los uniformes tienen una apariencia atractiva y profesional. ■ Los empleados siempre usarán el uniforme completo. ■ Los empleados deberán usar el uniforme siguiendo las indicaciones del gerente del departamento. (Ej: las mangas largas abotonadas y sin arremangar, etc.). ■ Las chaquetas se mantienen abotonadas. ■ Use sólo chaquetas o sacos proporcionados por el hotel (los suéteres deberán tener la aprobación del gerente). ■ Los objetos en los bolsillos no deben hacer bulto o ser visibles. ■ Las insignias de identificación se usarán siempre.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 02: Uniforme (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Medias: 1) Las mujeres usarán pantimedias cada vez que usen faldas o vestidos a) las pantimedias con motivos no están permitidas b) el color de las pantimedias será neutral o coordinado para realzar el color del uniforme c) sin desgarres en las pantimedias 2) Los hombres usarán medias _____ en todo momento: a) coordinadas con el color del uniforme/pantalón b) sin roturas en las medias ■ Insignias de identificación: Coloque la insignia con su nombre en el lado izquierdo del pecho: 1) Mantenga la insignia limpia. 2) Si su insignia se ha desgastado con el tiempo o se le ha perdido, comuníquese con su supervisor para reemplazarla. ■ Joyería inaceptable: 1) Collares o cadenas visibles en los hombres 2) Múltiples brazaletes 3) Aretes grandes o llamativos 4) Aretes en los hombres	■ Los uniformes no podrán sacarse de la propiedad. ■ No se permiten prendedores u otras joyas en el uniforme, a no ser que sean proporcionadas por el departamento o unión

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

TAREA 02: Uniforme (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Joyería aceptable: 1) Aretes: a) oro, plata o perlas b) deberá coordinar con el uniforme c) un arete en cada oreja, d) sin exceder 1 pulgada de diámetro. 2) Anillos o sortinas sencillos (uno por mano como máximo). 3) Reloj de pulsera (sencillo, sin adornos o colores brillantes). 4) Brazalete (uno). a) en oro o plata b) sin exceder ½ pulgada de ancho 5) Cadena simple de oro, plata o collar de perlas. ■ Use un cinturón de color _____ con una hebilla discreta. ■ Evite introducir las manos en los bolsillos cuando se encuentre en uniforme o trabajando. <u>Empleados que no requieran uniformes</u>: ■ Practique el buen gusto cada vez que seleccione su atuendo de trabajo. Asegúrese de que el atuendo sea profesional y apropiado para su posición y la ocasión.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 02: Uniforme (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Mujeres: 1) Deberán usar un vestido o traje sastre. 2) Ponga atención al color, estilo y tipo de material cuando lo combine. 3) El ruedo de la falda deberá alcanzar o pasar las rodillas. 4) El escote deberá ser discreto. 5) Conjuntos sin mangas o con los hombros al descubierto no serán permitidos. 6) Sólo las empleadas que no usen uniforme o empleadas que no tengan contacto con los huéspedes podrán usar pantalones, siempre y cuando tengan una chaqueta que le combinen. ■ Hombres: 1) Use trajes de corte conservador y clásico. 2) Use pantalones de vestir con camisas de manga larga o corta, chaqueta o chaquetón y corbata. 3) Siempre use la chaqueta cuando camine en las áreas públicas de hotel. 4) Use una corbata que le combine con el uniforme: a) los diseños deberán ser discretos	



Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

TAREA 02: Uniforme (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
b) los pisacorbatas deberán ser discretos. Use sólo uno a la vez. 5) Las corbatas de lazo discretas también podrán usarse.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 03: Recoger las llaves

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Recoja las llaves en el departamento de _____ y firme en la hoja de registro, anotando lo siguiente: 1) Número de llaves 2) Nombre completo del empleado 3) Número del empleado 4) Tipo de llaves 5) Fecha y día 6) Hora ■ Muestre su tarjeta de identificación para recoger las llaves. ■ Reporte las llaves perdidas al departamento de _____. ■ No comparta o preste las llaves a ningún otro empleado. ■ Mantenga las llaves consigo en todo momento.	■ Sólo el personal autorizado podrá recoger llaves. ■ Se devolverán las llaves y se firmará en el libro de registro. ■ La tarjeta de identificación se mostrará antes de recoger las llaves. ■ Se mantendrán las llaves en un lugar seguro en todo momento. ■ Cualquier empleado que pierda una llave estará sujeto a acción disciplinaria.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 04: El "beeper"

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Recoja el "beeper" en el departamento de _____ y firme el registro anotando lo siguiente: 1) Nombre del empleado 2) Número del empleado 3) Número del "beeper" 4) Día/fecha 5) Hora ■ Muestre o intercambie su tarjeta de identificación de empleado antes de recoger el "beeper". ■ Revise que el "beeper" esté cargado y funcione adecuadamente; de no ser así, repórtelo inmediatamente y recoja uno nuevo. ■ Informe su número de "beeper" a la oficina de Comunicaciones. ■ Conteste las llamadas del "beeper" inmediatamente. ■ Mantenga el "beeper" consigo en todo momento.	■ El "beeper" se registrará en el libro de registros. ■ Se asegurará de que funciona adecuadamente. ■ **Se responderá a cada llamada inmediatamente.** ■ Se informará a la oficina de Comunicaciones sobre el número del "beeper".

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 04: El "beeper" (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Devuelva el "beeper" al Departamento de Seguridad y comunique al Departamento de Comunicaciones de su devolución.	

©

Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 05: Equipo de radioteléfono

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Recoja el radioteléfono en el Departamento de _____ y firme el registro.	■ **Ninguna persona sin autorización del departamento podrá usar el radioteléfono.**
■ Revise que esté en buenas condiciones y funcione bien.	■ Las transmisiones serán concisas.
■ Mantenga el equipo seco.	■ No se harán llamadas personales o de mal gusto.
■ Si el radioteléfono no funciona adecuadamente, devuélvalo al departamento de _____.	■ **No se usará lenguaje obsceno o de la calle.**
■ Mantenga el radioteléfono en el cinturón con el micrófono junto al radio o prendido al uniforme.	■ El radioteléfono permanecerá encendido y en servicio durante el turno completo, incluyendo los períodos de receso.
■ <u>Para usar el radioteléfono</u>: 1) Encienda el botón del volumen. 2) Fije el radioteléfono en la estación indicada. 3) Para hablar oprima el botón localizado en el costado. 4) Use los códigos correctos de llamadas y el nombre de la persona con la cual se desea comunicar. 5) Hable claramente, dando mensajes cortos y concisos.	■ Todos los empleados estarán al tanto de las leyes y reglamentos de las agencias gubernamentales. ■ **El radioteléfono se mantiene protegido.** ■ Se revisarán las baterías antes de usar el radioteléfono. ■ Los radioteléfonos no se prestarán a personas sin autorización.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

TAREA 05: Equipo de radioteléfono (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
6) Mantenga una comunicación profesional, ya que los huéspedes pudieran estar escuchando la transmisión. 7) Suelte el botón de "Hablar" y escuche la respuesta. ■ Responda rápidamente a todas las llamadas. ■ Ajuste el volumen según sea necesario. ■ No interrumpa o corte la comunicación de otras personas. ■ Apague el radio y devuélvalo al departamento de _____ al final de su turno.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 06: Revisar el correo

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise el correo al comienzo del turno y periódicamente durante el turno, para recoger todos los mensajes. ■ Use este momento para poner la información necesaria en los apartados postales de otros departamentos.	■ **Todo el correo se recogerá ___ minutos después de haber empezado el turno.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 07: Recoger el libro de registro

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise las actividades del día anterior. ■ Averigüe cualquier mensaje que se haya dejado para el presente turno, (ausencias, llamadas por enfermedad, llegada de huéspedes distinguidos [V.I.P], etc.). ■ Firme el libro después de haberlo leído. ■ Identifique cualquier tarea especial que se deba llevar a cabo. ■ Comunique todos los avisos o procedimientos importantes.	■ El libro se leerá y firmará diariamente. ■ Todas las tareas que, según el registro, requieran seguimiento, serán completadas antes de que finalice el turno.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 08: Revisar las ventas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Coteje el informe con las ventas del día anterior. ■ Compare los ingresos con la cantidad de personas atendidas y verifique que todo esté correcto. ■ Comuníquese con el Departamento de Contabilidad para aclarar discrepancias o dudas. ■ Compare las entradas de ventas con el presupuesto y el pronóstico del mes.	■ Se revisarán las ventas todos los días para corregir cualquier discrepancia o error. ■ Todas las discrepancias se rectifican completamente. ■ Se compararán las entradas por ventas con el presupuesto y con el pronóstico del mes.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 09: Revisar la asistencia de empleados

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise el horario de empleados y verifique que los empleados se han presentado a trabajar. ■ Comuníquese con los empleados ausentes. ■ Llene las posiciones que hagan falta, según vea el movimiento de trabajo. ■ Registre todas las tardanzas o ausencias en el libro de registro y en el expediente del empleado. ■ Revise el expediente con el empleado y aconséjelo según sea necesario. ■ Siga los procedimientos de disciplina cuando sea necesario. ■ Si el empleado se ha ausentado por más de ___ días/turnos, deberá someter una excusa médica antes de regresar a trabajar. ■ Vigile que los empleados no trabajen horas adicionales que no han sido autorizadas.	■ Todos los empleados se presentan a trabajar según el horario establecido. ■ Se llenarán las posiciones vacantes según el movimiento de trabajo. ■ Todas las tardanzas y ausencias se registran y discuten con el empleado. ■ No se trabajarán horas extra sin autorizar.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 10: Asignar recesos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Asigne y solape los recesos a los empleados para mantener el nivel de servicio deseado, dependiendo del movimiento de trabajo en el departamento. ■ Vigile el número y la duración de los recesos tomados por cada empleado. ■ Cubra las tareas o estaciones de empleados en receso asignando a otro empleado. ■ Asegúrese de que cada empleado reciba su(s) receso(s).	■ Todos los recesos serán aprobados por el gerente del departamento. ■ Todos los recesos se asignarán y tomarán antes de las horas de más movimiento. ■ Ningún empleado dejará su puesto sin la aprobación del Gerente. ■ **Se cubrirá el trabajo de todos los empleados en receso; las estaciones estarán atendidas en todo momento.** ■ **Se les permitirá fumar y comer solamente en la cafetería de los empleados.** ■ Todo el personal está en sus estaciones y listo para el servicio.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 11: Reunión antes del turno

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Reúna a los empleados al comienzo del turno para repasar lo siguiente: 1) Conteo de empleados; inspección de uniformes e higiene. 2) Artículos y provisiones agotados, solicitudes de menús especiales, platos no disponibles. 3) Llegada y partida de huéspedes distinguidos (V.I.P.), convenciones y otros grupos. 4) Información interna del hotel: cambios en procedimientos, reglas nuevas, información o memorándumes nuevos, asuntos de seguridad. 5) Actividades, convenciones, banquetes, eventos especiales o promociones. 6) Discutir las tarjetas de comentarios de huéspedes, querellas y otros asuntos problemáticos. 7) Entrenamiento del estándar de la semana. 8)Sesión de preguntas y respuestas. ■ Elogie el buen desempeño en el trabajo. ■ Conteste cualquier pregunta que puedan tener los empleados. ■ Termine la reunión en un tono positivo.	■ El gerente reúne a los empleados del turno, antes del comienzo del mismo, para revisar la higiene, los uniformes y para comunicar nueva información del hotel y otros asuntos importantes. ■ **Los uniformes se encuentran limpios y planchados, sin desgarres o manchas. Los zapatos están lustrados y sin desgastes u hoyos.** ■ Los empleados conocen los procedimientos del día/semana. ■ Los empleados tienen conocimiento de: 1) Movimiento de trabajo esperado. 2) Promociones y especiales del hotel 3) Los estándares deseados y esperados 4) Actividades y eventos 5) Reglas y procedimientos nuevos 6) Preocupaciones de huéspedes 7) Alimentos escasos en el menú ■ Se le permite a los empleados a hacer comentarios y preguntas.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 12: Repaso y entrenamiento semanal del estándar de servicio

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Semanalmente escoja un estándar y, durante la reunión antes del turno; repáselo y enséñelo a los empleados en una sesión de entrenamiento corta pero efectiva. ■ Asegúrese de que el personal comprende completamente el procedimiento correcto para dicho estándar. ■ Durante el turno, ponga a prueba el estándar, para asegurarse que se lleva a cabo exitosamente cada vez. Proporcione elogios a los empleados que realizan dicho estándar, y adiestramiento a aquellos que no lo lograron. ■ Lista diaria de control de estándar: 1) Revise el desempeño de ____ empleados por turno. 2) Complete la lista de control de cada uno de ellos. 3) Evalúe el desempeño de cada uno de los empleados y registre los resultados en su expediente individual. 4) Proporcione elogio o adiestramiento según estime necesario.	■ Se entrena y se pone a prueba un estándar de servicio por semana. ■ El estándar de la semana será fijado en un área visible para que cada empleado lo pueda ver. ■ El desempeño incorrecto de un empleado se corregirá individualmente. ■ Se proporcionará elogio a los empleados para mantener los estándares al nivel deseado.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 13: Relaciones públicas con los empleados

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Al comienzo del turno, recorra el departamento para recibir y saludar a los empleados por su nombre. ■ Haga otro recorrido durante el turno y continúe observando el desempeño de los empleados; no deje de saludarlos. ■ Antes de marcharse al final del turno, haga otro recorrido de departamento, salude a los empleados una vez más y observe el desempeño de cada uno de ellos. ■ Durante la interacción con los empleados, discuta temas y preocupaciones de interés personal.	■ **Se saludará a todo el personal durante el recorrido por el departamento, dirigiéndose a ellos por su nombre y manteniendo una distancia de cinco pies.** ■ **No se darán órdenes a gritos o se usará sarcasmo cuando se saluda a los empleados.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 14: Proceder del empleado con el huésped

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Vigile constantemente el proceder de los empleados con los huéspedes. ■ Asegúrese de que sonrían, mantengan contacto visual con el huésped, que sean agradables, pacientes, corteses y hospitalarios. ■ Asegúrese de que el huésped se sienta bienvenido y los empleados le agradezcan su visita. ■ Asegúrese de que los empleados usan el nombre del huésped lo más a menudo posible. ■ Elogie a los empleados que practican estos estándares de hospitalidad y adiestre a los empleados que no lograron alcanzar dichos estándares.	■ **Todos los huéspedes se atienden rápida, cortés y profesionalmente.** ■ **Los empleados nunca discuten con los huéspedes.** ■ Sin quejas. ■ **Los comentarios de las tarjetas de huéspedes se usan como medida para el entrenamiento de los empleados.** ■ **Se saluda a todos los huéspedes de la manera especificada.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 15: Vigilar el desempeño del personal

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando haga el recorrido durante el turno, observe y comente sobre el desempeño del personal. ■ Si el empleado está desempeñando las tareas según el estándar, proporciónele elogios y comentarios positivos, siempre y cuando tenga la oportunidad. ■ Si el personal no está desempeñando las tareas según el estándar, siga las reglas de adiestramiento y corrección.	■ Todos los empleados recibirán comentarios (positivos - constructivos) acerca de su desempeño de trabajo. ■ **El adiestramiento y la corrección se proporcionarán inmediatamente siempre y cuando:** **1) No interfieran con el servicio.** **2) No avergüencen al huésped o al empleado.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 16: Preparar el itinerario de trabajo

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise el pronóstico de trabajo del hotel y úselo como fundamento al preparar el itinerario del departamento. ■ Determine la cantidad de empleados que necesitará para cubrir la demanda de trabajo y coteje el presupuesto para evitar pérdidas. ■ Revise las solicitudes especiales de empleados antes de preparar el itinerario. ■ Llene en el formulario las horas y los días que trabajará cada empleado. ■ Fije el itinerario en el tablero todos los _ ___ a las ____ a.m./p.m. ■ Ajuste el itinerario durante la semana para cumplir con las necesidades de trabajo.	■ El itinerario de trabajo se ajusta al estándar de servicio, los pronósticos de trabajo y el presupuesto del hotel. ■ Se fija el itinerario en el tablero todos los _____ a las ____ a.m./ p.m. ■ El itinerario está claro y legible. ■ Se revisa el itinerario diariamente para determinar la asistencia y las tareas. ■ El itinerario cumple con las necesidades del hotel según el volumen de trabajo. ■ El itinerario se revisa y ajusta todos los días para cumplir con los requerimientos de trabajo y el presupuesto.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 17: Preparar el pronóstico de trabajo del departamento

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Consulte las proyecciones presupuestarias del departamento y el hotel. ■ Complete el pronóstico del departamento, usando como guía lo siguiente: 1) El pronóstico del Departamento de Recepción. 2) El pronóstico del Departamento de Banquetes. 3) Historial y proyecciones presupuestarias del hotel. 4) Historial del libro de registro del hotel.	■ El pronóstico laboral y de ventas se preparará con ____días de anticipación. ■ El pronóstico se basa en los análisis estadísticos. ■ El pronóstico se presentará al ____ el (fecha) a las ____ a.m./p.m.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 18: Preparar la nómina diaria

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Recoja el informe de nómina todas las mañanas. ■ Diariamente: 1) Sume todas las horas de los empleados del día. 2) Multiplique el total de las horas de pago por hora y averigüe el gasto por empleado por día. 3) Entregue el reporte diariamente al Departamento de Contabilidad. ■ Días de cobro: 1) Recoja todas las tarjetas de horario, calcule las horas por día y súmelas. 2) Agregue las horas de los empleados enfermos o días festivos. 3) Sume todas las horas y firme la hoja. 4) Entréguela al Departamento de Contabilidad. ■ Compare la nómina con el presupuesto. ■ Ajuste el horario para mantener el pago laboral a la par con el presupuesto. ■ Asegúrese de que el pago laboral concuerda con las horas trabajadas.	■ Se prepara la hoja de pago diariamente. ■ Se prepara la hoja de pago como lo indica el Departamento de Contabilidad: 1) Sin errores 2) Sin omisiones ■ La nómina se vigila de cerca. ■ El gerente se ajusta al horario según el presupuesto.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 19: Asistir a las reuniones

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Asista a todas las reuniones que se le asignen: 1) Reunión semanal de departamento 2) Reunión de los gerentes ejecutivos 3) Reunión del Departamento de Ventas 4) Reunión del Departamento de Banquetes/Convenciones 5) Reunión financiera 6) Reunión de directores	■ Se preparará y tendrá a la mano toda la documentación necesaria para la reunión.
■ Preséntese a las reuniones a la hora citada; sea puntual.	■ Sin ausencias o tardanzas.
■ Esté preparado y lleve la documentación necesaria.	■ Se resolverán todas las discrepancias.
■ Resuelva cualquier asunto.	■ Se anotará toda la información importante.
■ Contribuya a las discusiones y ayude a encontrar diferentes soluciones.	■ Todas las tareas asignadas se llevarán a cabo en el período de tiempo establecido.
■ Anote y documente toda la información importante.	■ El personal está enterado de toda la información importante.
■ Trasmita todos los detalles necesarios a su personal.	
■ Efectúe las tareas que se le hayan asignado dentro del tiempo indicado.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 20: Reunión mensual del departamento

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Se notificará al director de departamento acerca del horario y agenda de la reunión a efectuarse. ■ Se solicitará a la secretaria del Departamento de Banquetes un salón privado para efectuar la reunión; comuníquese con la secretaria con dos semanas de antelación. ■ Establezca la agenda a seguir durante la reunión y sígala. ■ Notifique al personal indicado sobre dicha reunión. ■ Se informará a los empleados la hora, lugar y duración de la reunión, si su presencia es obligatoria u opcional y vestimenta requerida. ■ Asuntos a discutir. 1) Información nueva del hotel. 2) Cambio en las reglas y procedimientos del hotel. 3) Discusión de comentarios de huéspedes. 4) Proporcionar comentarios positivos. 5) Deficiencias en las áreas de trabajo y sugerencias de nuevos métodos de mejoramiento.	■ La reunión del departamento se efectúa mensualmente. ■ El director de departamento aprobará la agenda antes de efectuar la reunión. ■ El personal se notifica por adelantado acerca de la reunión. ■ Toda la información se transmite a los empleados de forma correcta y organizada. ■ Se harán varias copias de las minutas de la reunión; una de ellas se presentará al director de departamentos. ■ Cada reunión tendrá una sesión de entrenamiento que estará bien planeada. ■ La reunión terminará con una nota positiva.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

TAREA 20: Reunión mensual del departamento (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
6) Comentarios de los empleados. 7) Comparación de las ventas con el presupuesto. 8) Estándar de la semana a entrenar. ■ Permítale a los empleados dirigir su preguntas o comentarios que puedan surgir.	

Especialmente creado para la Compañia de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 21: Inventario

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Ayude a contar todo el inventario. ■ Cuente diariamente: 1) Comestibles 2) Suministros de papel 3) Productos enlatados y secos ■ Cuente el licor, cerveza y vino dos veces al mes. ■ Ayude a contar la vajilla, cristalería, cubiertos y mantelería cada mes. ■ Ayude al contralor a contar todos los productos de consumo que estén en circulación. ■ Para hacer el inventario que está en circulación, separe toda la vajilla, cristalería, cubiertos, y mantelería y póngalos en un área separada. ■ Refiérase a las hojas de inventario.	■ El inventario de vajilla, cristalería, cubiertos, matelería y los productos comestibles se cuenta con la ayuda de un representante de contabilidad. ■ Todos los artículos de comida y bebidas se cuentan correctamente. ■ La circulación de vajilla, cristalería, cubiertos y mantelería se cuenta cada 3 meses.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 22: Suministros disponibles

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Determine si la cantidad de suministros disponible es suficiente para el funcionamiento óptimo del departamento. ■ Coloque la lista de cantidades sugeridas cerca del almacén. ■ Haga la requisición según la cantidad de suministros necesaria para mantener el nivel requerido. ■ Revise el nivel de suministros diariamente. ■ Se marcan todos los estantes con los nombres de cada producto y la cantidad necesitada de cada uno de ellos.	■ Se establece el nivel de suministros necesario y se fija la lista cerca del almacén. ■ Se revisa el nivel de los suministros diariamente. ■ Las requisiciones se hacen según la necesidad de cada producto en la lista.



Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 23: Llenar el formulario de requisición

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise el nivel de suministros para determinar la cantidad de artículos que necesita ordenar. ■ Llene el formulario y por cada artículo marque: 1) Cantidad 2) Tipo 3) Descripción 4) Tamaño del envase 5) Precio ■ Firme el formulario. ■ Coteje cada artículo recibido comparando con la copia de la requisición y anote cualquier error o discrepancia. ■ Asegúrese de colocar cada artículo en su lugar.	■ Los formularios de requisición se llenan antes de las ____ a.m./p.m. ■ El supervisor distribuye y almacena todos los artículos recibidos. ■ Se utilizará el carro de distribución indicado. ■ Los artículos se almacenan poniendo los más viejos al frente y los nuevos atrás.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 24: Llenar el formulario de mantenimiento

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ El mantenimiento del equipo es un proceso diario. Ayude a adiestrar a los empleados a usarlo correctamente. ■ Inspeccione el equipo todos los días y asegúrese de que funciona correctamente. ■ Revise que todas las áreas de trabajo estén en buenas condiciones. ■ Llene el formulario de mantenimiento cuando se necesite hacer una reparación. ■ Adelante todas las reparaciones que sean urgentes y llene el formulario más tarde. ■ Entregue una copia al Departamento de Ingeniería y Mantenimiento y guarde una copia en su departamento para poder darle seguimiento. ■ Informe a sus compañeros de trabajo sobre el tiempo que tomará la reparación. ■ Vigile el tiempo que tarda la reparación e informe a sus compañeros en caso de un retraso.	■ **Asegúrese de que los empleado conocen bien cómo usar el equipo.** ■ Todo el equipo está en buenas condiciones y funciona bien. ■ Todas las áreas de trabajo se encuentran en buenas condiciones. ■ Se llenará el formulario de reparación cuando un equipo o área necesita reparación. ■ Se llenará el formulario claramente y en todas sus partes. ■ **Sólo se adelantarán las reparaciones urgentes y se les dará seguimiento con el formulario correspondiente.** ■ Se distribuirá correctamente los formularios y se les dará seguimiento.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 25: Entrevistar a los solicitantes

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Siga los procedimientos establecidos por el hotel para entrevistar a los solicitantes de trabajo. ■ Tenga conocimiento de los documentos que necesita el Departamento de Recursos Humanos. ■ Llene la solicitud de trabajo. 1) Si es un empleado que será contratado como persona extra, obtenga la aprobación del director del departamento o el director de Recursos Humanos. 2) Si está reemplazando a otro empleado, aneje a la solicitud los documentos del empleado al que está reemplazando. 3) Si está reemplazando a otro gerente, obtenga la aprobación del Gerente General. ■ Entreviste a todos los candidatos en la oficina de Recursos Humanos. Haga preguntas simples y legales. Asegúrese de que la habilidad y la experiencia de la persona suplan las necesidades de la posición para la cual está solicitando.	■ Se entrevista a todos los solicitantes siguiendo las reglas y procedimientos del hotel. ■ Las entrevistas tienen como fin conocer la habilidad y el conocimiento del solicitante para llevar a cabo las funciones de la posición a la cual está solicitando. ■ Sólo el Departamento de Recursos Humanos podrá hacer una oferta de trabajo. ■ Todos los documentos requeridos se llenan como lo requiere el Departamento de Recursos Humanos. ■ Los solicitantes recomendados se presentarán al director del departamento. ■ El Departamento de Recursos Humanos revisará las referencias y requerimientos legales de todos los solicitantes. ■ Se preparará un expediente del nuevo empleado con todos los documentos requeridos antes de que comience a trabajar. Se completan todos los trámites administrativos antes de que se reporte a sus funciones.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

TAREA 25: Entrevistar a los solicitantes (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Complete la hoja de evaluación con su recomendación. Asegúrese de que el Departamento de Recursos Humanos revise las referencias y los requerimientos legales. ■ Presente los candidatos con posibilidades al director del departamento. ■ Presente todos los documentos al Departamento de Recursos Humanos y asegúrese de que el empleado nuevo ha sido admitido antes de que empiece a trabajar.	■ Las entrevistas se llevan a cabo de manera específica para estudiar la preparación, conocimiento y comportamiento del solicitante. De esta manera se asegura la mejor selección para el puesto.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 26: Orientación en el departamento

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Informe al empleado que deberá presentarse a la sesión de orientación del departamento el primer día de trabajo. ■ Reciba al empleado nuevo personalmente, dirigiéndose hacia él por su nombre; contribuya a crear un ambiente hospitalario. ■ Explique al nuevo empleado todos los puntos en la la lista de orientación. ■ Haga un recorrido por todo el departamento con el nuevo empleado para que éste se familiarice con el área. ■ Explique al nuevo empleado sus funciones y responsabilidades y entréguele los materiales que vaya a necesitar. ■ Escoja un mentor para el nuevo empleado.	■ Los nuevos empleados reciben la orientación del departamento en su primer día de trabajo. ■ Se cubrirán todos los puntos en la lista de orientación; el nuevo empleado firmará después de recibir la orientación. ■ El empleado comprende sus responsabilidades y su horario. ■ **Presente el empleado a sus nuevos compañeros de trabajo.** ■ **El nuevo empleado sabrá quien es su mentor o persona contacto, a quien acudirá en caso de dudas.** ■ Se le proporcionará al nuevo empleado el uniforme, su casillero ("locker") y la insignia de identificación antes de que se reporte a trabajar.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 27: Adiestramiento a los empleados nuevos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Prepare el horario de adiestramiento y seleccione el lugar y los participantes. ■ Establezca un programa específico para todos los empleados nuevos. ■ Prepare los materiales y el equipo necesario para empezar la sesión de adiestramiento. ■ Provea la orientación del departamento después que el empleado haya asistido a la orientación de la compañía. ■ Entregue al empleado el manual del departamento después de la sesión de orientación. ■ Determine el nivel de experiencia previa en tareas similares. ■ Asigne a otro empleado para que ayude al empleado nuevo durante el adiestramiento. ■ Explique cada paso y tarea tal y como está desarrollada en el plan de adiestramiento. ■ Demuestre al empleado cómo hacer cada tarea.	■ Las prácticas de adiestramiento se usarán consistentemente con cada empleado. ■ El programa de adiestramiento se llevará a cabo de forma correcta y completa. ■ Todos los empleados recibirán instrucción sobre cómo llevar a cabo los estándares. ■ El empleado demuestra que puede desempeñar cada una de las tareas. ■ El programa de adiestramiento se archiva correctamente en el expediente de cada empleado, con las fechas y los lugares donde cada empleado recibió el adiestramiento.



©



Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 27: Adiestramiento a los empleados nuevos (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Proporcione motivación mientras el empleado efectúa la tarea. ■ Ponga a prueba el conocimiento y la asimilación de cada empleado. ■ Observe el progreso y desempeño de cada empleado constantemente. ■ Documente todos los programas y sesiones de adiestramiento.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 28: Evaluación de desempeño

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Observe el desempeño de cada empleado y elogie su trabajo. Si lo cree necesario, ofrézcale adiestramiento informal.	■ **Los supervisores hacen evaluaciones informales y proveen elogios y comentarios constructivos a todos los empleados durante cada turno.**
■ Anote el contenido de cualquier adiestramiento informal que dé un empleado	■ Toda evaluación informal se documenta y archiva en cada expediente.
■ Comuníquese formalmente con el empleado ____ veces al año para discutir su desempeño de trabajo.	■ Toda evaluación formal se prepara por escrito antes de la fecha límite.
■ Apunte las fechas para las próximas evaluaciones de dicho empleado.	■ Los empleados reciben una evaluación y recomendación de aumento en la fecha apropiada.
■ Reciba del Departamento de Recursos Humanos toda la información correspondiente a la evaluación de los empleados, con ____ semanas de anticipación.	■ **La discusión de la evaluación permite la participación del empleado.**
■ Prepare una evaluación escrita, basándose en las anotaciones informales que ha recopilado durante el año.	■ El empleado lleva a cabo las nuevas metas antes del próximo período de evaluación.
■ Haga recomendaciones para un aumento.	■ El supervisor se reúne con cada empleado para discutir su desempeño una vez al año.
■ Envíe la evaluación de desempeño y la recomendación de aumento preaprobada ____ para su aprobación.	■ Se informa al empleado sobre su aumento.
	■ El empleado recibe su aumento.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

TAREA 28: Evaluación de desempeño (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Comuníquese con el empleado tan pronto el director del departamento tome una decisión. ■ Envíe el formulario de aumento firmado al Departamento de Contabilidad.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 29: Asesorar y/o disciplinar a los empledos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise que todos los empleados desempeñen su labor como indica el estándar. ■ Siga todos los procedimientos y normas del hotel para asesorar o disciplinar a los empleados. ■ Elogie a aquellos empleados que hacen una buena labor. ■ Refiérase siempre al desempeño del empleado, nunca a su personalidad. Evite hacer comentarios personales. ■ Comuníquese usando un tono respetuoso. ■ Una vez que el empleado acepte que hay un problema, exhórtelo a encontrar una solución. ■ Déle oportunidad al empleado de corregir el problema. Ponga una fecha límite para lograr los resultados deseados y decida qué acción disciplinaria tomará en caso de que no haya mejoría. ■ Escoja la acción disciplinaria apropiada para cada situación.	■ Todos los procedimientos del hotel para asesorar y disciplinar se seguirán al pie de la letra. ■ Determine si el empleado ha sido correctamente adiestrado. ■ Determine si algún obstáculo impide al empleado el desempeño deseado, (ej: escasez de materiales, conflicto con los compañeros de trabajo). ■ **El asesoramiento será:** **1) Inmediato** **2) En privado** **3) Específico** **4) Respetuoso** ■ Se informará a los empelados sobre las consecuencias de no mejorar comportamiento o el desempeño de trabajo. ■ Toda la documentación está completa. ■ **No grite ni use un tono sarcástico.** ■ **Se permite que el empleado opine.** ■ **Los empleados participan en la discusión y ayudan a encontrar una solución.**

Especialmente creado para la Compañia de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

TAREA 29: Asesorar y/o disciplinar a los empleados (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Documente toda reunión: 1) Verbal 2) Escrito ■ Diseñe diferentes programas de motivación para asegurar una calidad de trabajo y comportamiento excelentes. ■ Sostenga las reuniones para asesorar y/o disciplinar en privado.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 30: Mantener la seguridad en el departamento

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Organice ___ inspecciones de seguridad al mes. ■ Comuníquese semanalmente con los miembros del comité de seguridad. ■ Ejecute los siguientes pasos: 1) Identifique las metas de seguridad que deberá alcanzar el departamento. 2) Mantenga su conocimiento del manual al día; conozca las nuevas técnicas de entrenamiento y el historial de accidentes en el departamento. 3) Participe en el constante entrenamiento de los estándares de seguridad. 4) Lleve a cabo el entrenamiento requerido. ■ Informe de todos los estándares de seguridad logrados en la reunión interdepartamental.	■ Se realizan ___ inspecciones al mes. ■ Los supervisores asisten a ___ reuniones de los miembros del comité de seguridad al año. ■ Los supervisores se comunican con el comité de seguridad por lo menos una vez por semana. ■ **El supervisor se involucra directamente en el proceso de seguridad; su participación no es pasiva.** ■ El supervisor demuestra una actitud positiva en el manejo de los estándares de seguridad. ■ El supervisor y/o gerente acompañará al empleado lesionado al hospital. ■ Se sugieren tareas especiales si el empleado se ha lesionado. ■ Toda la documentación está completa y al día. ■ **Todo accidente se investiga y se toman todas las precauciones para que no vuelva a suceder.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 30: Mantener la seguridad en el departamento (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Siga el proceso indicado después de un accidente: 1) Haga una investigación completa del accidente. 2) Lleve el empleado al hospital. 3) Comuníquese con el Departamento de Recursos Humanos. 4) Comuníquese con el empleado lesionado. ■ Prepare tareas especiales para el empleado lesionado.	■ Estudie el historial de accidentes del departamento y familiarícese con el tipo de accidente que suele ocurrir. ■ Solicite ayuda para reducir la posibilidad de accidentes.

©



Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 31: Accidentes de huéspedes o empleados

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Tan pronto le informen de un accidente, acuda inmediatamente al lugar del hecho e identifíquese con la persona lesionada. ■ Informe al Departamento de Seguridad sobre lo ocurrido. ■ Ofrézcale al accidentado llamar a los paramédicos o, si la situación amerita, telefonee inmediatamente. ■ Obtenga la siguiente información de la persona lastimada y de cualquier testigo: 1) Nombre 2) Dirección 3) Teléfono (residencia y trabajo) 4) Si es huésped del hotel, visitante o empleado 5) Descripción del incidente 6) Nombre del testigo 7) Servicio médico al que se notificó; si el lesionado rehusó recibir atención médica, anótelo en el registro.	■ Hable claro y permanezca calmado en todo momento. ■ Entréguele al lesionado su tarjeta de presentación; no le proporcione una copia del reporte. ■ **Sin mover a la persona accidentada, asegúrese de que se encuentra lo más cómoda posible.** ■ **La respiración artificial y otras técnicas de primeros auxilios serán administradas solamente por personal debidamente adiestrado.** ■ No se hará declaración alguna o se asumirá responsabilidad por el accidente.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 32: Objetos perdidos y encontrados

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando le informen que se ha perdido o robado un artículo, obtenga de la persona la siguiente información: 1) Nombre. 2) Dirección. 3) Número de teléfono (trabajo y residencia). 4) Si es huésped o visitante. 5) Descripción del artículo. 6) Nombre del testigo (de haber uno). 7) Recibo de pago y/o comprobante de tarjeta de crédito mostrando el valor del artículo (en caso de que la persona pida un reembolso al hotel por la pérdida). Si la persona no tiene los comprobantes consigo, solicítele que los consiga para poder reclamar el reembolso. ■ Ofrézcale a la persona cualquier otro servicio o ayuda adicional. ■ Presente el reporte de objetos perdidos al departamento de _____. ■ Si encuentra un objeto perdido, llévelo al departamento de _____.	■ Demuestre preocupación por la situación en la cual se encuentra el huésped. ■ No admita de ninguna manera responsabilidad por la pérdida o hurto del artículo. ■ Los recibos de compra no son necesarios a no ser que la persona acuse al hotel de ser responsable y exija su reembolso. ■ Todos los artículos encontrados se llevarán al departamento de _____.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 33: Responsabilidad al servir bebidas alcohólicas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Conozca la edad mínima requerida por ley y demás leyes y reglamentos que rigen el consumo y venta de bebidas alcohólicas. ■ Conozca las guías para determinar los límites individuales en el consumo de alcohol: 1) Durante la primera hora siga estas reglas, de acuerdo al peso de cada persona: a)70 a 120lbs: 1 a 2 bebidas b)120 a 160lbs: 2 a 3 bebidas c)160+: 3 a 4 bebidas 2) En horas subsiguientes: a) una bebida por hora sin importar el tamaño o peso de la persona. ■ Conozca los otros factores que pueden afectar la absorción de alcohol: 1) Comida 2) Agua 3) Efervescencia 4) Estatura y tipo de cuerpo 5) Sexo de la persona	■ **No se servirán bebidas alcohólicas a personas menores de 18 años de edad.** ■ No se le servirán bebidas alcohólicas a personas que estén intoxicadas. ■ No se le servirá a personas con reputación de alcohólicos. ■ **Ninguna persona menor de 18 años podrá servir alcohol.** ■ Se siguen todas las leyes que rigen la venta y consumo de bebidas alcohólicas. ■ No se sirve alcohol después de las ___ a.m. ■ Los empleados conocen y entienden las responsabilidades hacia terceras personas. ■ Las identificaciones aceptables son las siguientes: 1) Licencia de conducir 2) Pasaporte 3) Documento militar 4) Identificaciones con foto otorgadas por el gobierno.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 33: Responsabilidad al servir bebidas alcohólicas (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
6) Dieta 7) Nivel de cansancio ■ Conozca las señales del comportamiento en la absorción de bebidas alcohólicas: 1) Relajación de las inhibiciones 2) Disminución en el juicio. 3) Reacciones lentas. 4) Falta de coordinación. ■ Cortésmente, pida identificación a cualquier persona que parezca menor de ____ años. ■ Revise la siguiente información: 1) Fecha de expiración. 2) Que el sello de control del gobierno o agencia esté en el lugar correcto. 3) El laminado tiene el grosor correcto y no ha sido alterado. 4) La foto del documento pertenece a la persona.	■ **A los huéspedes intoxicados no se les permitirá manejar y se les ofrecerá transportación en taxi.** ■ **El supervisor toma la decisión de rehusar servirle a un huésped.** ■ **Una vez que se le haya rehusado servir alcohol a un huésped, bajo ninguna circunstancia se le servirá otra bebida a dicho huésped.** ■ Las opiniones o expresiones como "está borracho", "ya tomó demasiado", "lo vamos a echar" no son usadas frente al huésped. ■ Todos los incidentes se registrarán en el libro del departamento.

©



Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 33: Responsabilidad al servir bebidas alcohólicas (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Sepa cómo servir a un huésped, usando el método de niveles verde, amarillo y rojo. ■ Nivel Verde: 1) Ofrezca al huésped un servicio de alcohol hospitalario. ■ Nivel Amarillo: 1) Empiece a disminuir el servicio de bebidas alcohólicas. 2) Aumente el servicio de comida y, cuando sea posible, ofrezca bebidas sin alcohol. 3) Prevenga que el huésped alcance el nivel rojo. 4) Notifique a su supervisor cuando el huésped alcance el nivel amarillo. ■ Nivel Rojo: 1) Interrumpa el servicio de bebidas alcohólicas. 2) Cómo intervenir: a) espere a que el huésped pida otra bebida antes de rehusar servirle b) ofrézcale otras alternativas de bebida	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

TAREA 33: Responsabilidad al servir bebidas alcohólicas (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
c) exprese preocupación por el estado del huésped d) sea firme e) permanezca calmado f) no se involucre en forcejeos o peleas ■ Conozca las reglas específicas que rigen la venta de alcohol en cada departamento.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 34: Relaciones con los huéspedes

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Conozca y lleve a cabo todos los estándares del servicio de hospitalidad. ■ Aproveche toda oportunidad para proporcionar a nuestros huéspedes un servicio cortés y amigable. ■ Salude a cada huésped con una sonrisa: 1) Si el huésped se acerca mientras usted está ocupado, interrumpa lo que usted esté haciendo y recíbalo. 2) Si usted se encuentra hablando por teléfono o ayudando a otro huésped, discúlpese con el otro huésped, salude al huésped que acaba de llegar y hágale saber que usted lo atenderá enseguinda. 3) Ayude a los huéspedes primero y luego a los empleados. 4) Siempre ofrézcase a atender al huésped, nunca espere a que le soliciten ayuda. ■ Mantenga contacto visual con el huésped y sonría durante su recibimiento y estadía.	■ Se le ofrece ayuda a todos los huéspedes antes de que tengan que solicitarla. ■ Todos los empleados se mantienen alertas y disponibles para ofrecer su ayuda. ■ Todos los huéspedes se saludan y reciben tan pronto se le acerquen. ■ Se recibe y saluda a todos los huéspedes con una sonrisa; se mantiene contacto visual. ■ Se dirigirá al huésped usando el título apropiado junto con el nombre del huésped. ■ Toda la información ofrecida al huésped estará correcta y completa. ■ Todas las peticiones de los huéspedes se llevan a cabo en menos de ____ minutos. ■ Todas las peticiones se manejan personalmente, en vez de referir al huésped a otra persona o departamento.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 34: Relaciones con los huéspedes (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Mantenga una buena postura que demuestre estar alerta y dispuesto a servir: 1) Párese derecho; no se recueste. 2) Mantenga sus manos fuera de los bolsillos. 3) No cruce los brazos. 4) No se congregue en grupos con otros empleados para conversar. ■ Cuando sea apropiado, inicie una conversación casual y amigable. ■ Pregúntele al huésped sobre su estadía. ■ Hable con una voz clara y amigable, usando una gramática correcta: 1) Evite usar lenguaje de la calle. 2) Hable en un nivel de voz cómodo y sin gritar. 3) Manténgase al lado del huésped cuando se dirija al mismo, hasta que la conversación haya terminado. ■ Use el nombre del huésped cada vez que le sea posible.	■ Todas las solicitudes de los huéspedes se llevan a cabo para garantizar su satisfacción. ■ Familiarícese con las solicitudes de cada huésped y efectúelas automáticamente. ■ Toda la información de los huéspedes se mantendrá confidencial. ■ El número de habitación y el nombre de cada huésped no se proporcionará a ninguna persona sin autorización del huésped. ■ Los problemas personales o laborales no se discutirán con los huéspedes. ■ Sea cuidadoso con el volumen de su voz mientras se encuentre en las áreas de servicio. ■ Los empleados no se congregan en grupos para conversar.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

TAREA 34: Relaciones con los huéspedes (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Conozca las facilidades del hotel y sus alrededores. 1) Conteste las preguntas acerca del servicio que cada departamento ofrece y sus horarios de trabajo. 2) Proporcione información completa y correcta. ■ Nunca coma, beba o masque chicle en las áreas públicas de servicio, o a la vista de los huéspedes. ■ Agradezca al huésped por su visita e invítelo a regresar.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 35: Contestar el teléfono

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Conteste el teléfono reflejando una sonrisa en su voz: 1) Conteste el teléfono rápidamente. 2) Salude de acuerdo a la hora del día (día, tarde, noche), identifique el departamento y diga su nombre. 3) Hable con una voz clara y en un tono que el huésped pueda entender. 4) Use estructuras gramaticales debidas y pronuncie cada palabra correctamente. 5) Use una velocidad de voz adecuada, que no se escuche mecánica o indiferente. 6) No escuche conversaciones ajenas. 7) Use el nombre de la persona que llama siempre que sea posible. 8) Escuche cuidadosamente y no interrumpa. 9) No masque chicle cuando hable por teléfono. 10) Mantenga una actitud positiva durante la conversación.	■ Todos los teléfonos deberán contestarse antes de que suenen 3 veces, diciendo: "Buenos días/ tardes/noches, nombre del departamento, su nombre."¿Cómo le puedo ayudar?" ■ Los empleados nunca discuten con el huésped. ■ No se proporciona información a nadie sobre los nombres o números de habitación de huéspedes alojándose en el hotel. ■ Las personas que llaman tienen la oportunidad de responder antes de ponerlos en espera. ■ A las personas que llaman no se les pone en espera por más de ___ segundos. ■ No se aceptan llamadas personales para los empleados que no estén autorizadas por el supervisor del departamento. ■ La persona que llama es informada acerca de la transferencia. ■ Antes de transferir una llamada se debe de informar de ello a quien ésta vaya dirigida.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 35: Contestar el teléfono (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando ponga una llamada en espera: 1) Pídale permiso a la persona antes de ponerlo en espera. 2) Espere por su respuesta antes de oprimir la tecla. 3) Si la persona accede, diga "gracias". 4) Si la persona no desea que usted la ponga en espera: a) discúlpese b) pídale su nombre y número de teléfono (o extensión), y explíquele que usted lo llamará enseguida. 5) Si la persona se rehusa: a) atienda la llamada inmediatamente b) si estaba atendiendo a otro huésped, discúlpese e indíquele que continuará atendiéndolo enseguida. 6) Ponga la llamada en espera usando la tecla indicada.	■ Se ofrece tomar mensajes antes de que se lo pidan. ■ Se le indica al que llama que se le transferirá a _____. ■ Se le informa al empleado a quien se está transfiriendo la llamada el nombre del que llama y el asunto antes de hacer la transferencia. ■ Se le ofrece al que llama tomar un mensaje antes de que éste lo tenga que pedir. ■ Se escriben todos los mensajes completa y claramente. ■ Se cuelga el teléfono gentilmente.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

TAREA 35: Contestar el teléfono (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
7) Vuelva a comunicarse con la persona que espera dentro de los primeros ___ segundos. 8) Cuando se comunique con una persona que ha estado esperando, discúlpese por el inconveniente y agradézcale por esperar. ■ Transfiera las llamadas de la siguiente manera: 1) Maneje cualquier solicitud de otros departamentos sin tener que transferir la llamada, siempre que sea posible. 2) Si se necesita transferir la llamada, informe a la persona que llama, a que departamento o persona usted transferirá la llamada. 3) Antes de desconectar la línea, informe a la extensión o persona requerida acerca de la llamada. ■ Tome un mensaje escribiendo claramente: 1) Nombre completo de la persona que llama.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

TAREA 35: Contestar el teléfono (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
2) Número de teléfono/cuarto o extensión de la persona que llama. 3) Día y fecha que llamó. 4) Nombre de la persona solicitada. 5) Mensaje. 6) Sus iniciales. ■ Repita toda la información para verificar con el huésped. ■ Termine todas las llamadas de forma amigable y profesional. ■ Proporcione a la persona que llama la oportunidad de colgar el teléfono primero antes de que usted lo haga.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 36: Solicitudes de huéspedes

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Reciba a los huéspedes con el saludo correcto. ■ Siempre ofrézcase a ayudar al huésped con su solicitud. No espere a que le pidan ayuda. ■ Cuando un huésped solicita algo en especial: 1) Escuche atentamente. 2) Averigüe la información necesaria. 3) Haga preguntas para aclarar cualquier duda. 4) Ayude según sea necesario. 5) Ofrezca alternativas. ■ Cuando un huésped pide ayuda, su solicitud es una prioridad. Si ésta se puede hacer, llévela a cabo de manera rápida y eficiente. Si no, explique la situación claramente a su supervisor. ■ Refiérase al calendario de actividades diarias para poder dirigir al huésped a sus respectivas reuniones. ■ Conozca bien: 1) El calendario de actividades del Departamento de Banquetes.	■ Todas las peticiones se manearán rápida y eficientemente, dentro de los primeros 15 minutos. ■ Las preguntas de los huéspedes se contestarán correctamente. ■ Todo el personal conoce las facilidades y servicios del hotel para proveer a los huéspedes la información correcta. ■ Los empleados recomiendan primero las facilidades del hotel. ■ Se usará el calendario de actividades para más información. ■ Las solicitudes de los huéspedes se manejan profesionalmente para garantizar la satisfacción del huésped.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



TAREA 36: Solicitudes de huéspedes (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
2) Horarios de servicio, ubicación y especialidades de cada departamento. 3) Entretenimiento en el hotel. 4) Horario del casino. 5) Horario de la piscina y la playa. 6) Horario del departamento de lavandería (lavardo y planchardo). 7) Horario de registro y salida del hotel. 8) Servicio a nivel ejecutivo. 9) Tenis, golf, tiendas y actividades sociales ofrecidas por el hotel. 10) Atracciones locales. 11) Clubes nocturnos. 12) Geografía general del área. ■ Recomiende el uso de las facilidades y servicios del hotel con entusiasmo. ■ Esté preparado para contestar cualquier pregunta acerca de todo lo mencionado anteriormente; demuestre interés al ayudar al huésped. ■ Conozca los departamentos y el nombre del gerente de cada departamento para referir a los huéspedes para más información.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 37: Resolver reclamaciones y querellas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando se le acerquen con una queja, deje lo que esté haciendo, mantenga contacto visual con la persona y proporciónele su atención total. Siga los siguientes procedimientos: 1) Escuche al huésped y no lo interrumpa. 2) Agradezca al huésped por informarle del problema. 3) Discúlpese con el huésped por cualquier inconveniente que haya tenido. 4) Encuentre una solución. 5) Lleve a cabo dicha solución. 6) Asegúrese de que el huésped esté totalmente satisfecho. 7) Notifique al supervisor de todas las querellas. ■ Si no puede resolver el problema o la querella, comuníquese inmediatamente con su supervisor e infórmele del caso. ■ Sea sincero. ■ Muestre preocupación genuina por la situación del huésped. ■ Nunca trate de probar que el huésped está equivocado.	■ Todas las querellas se manejarán de manera cortés y profesional siguiendo los procedimientos. ■ Se notifica de todas las querellas al supervisor. ■ Todas las querellas de los huéspedes deberán resolverse a su entera satisfacción antes de que el huésped se vaya del hotel. ■ Mantenga su voz calmada y no grite durante la conversación. ■ No se le explican las reglas y procedimientos del hotel a un huésped que esté molesto.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 37: Resolver las reclamaciones y querellas (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Nunca discuta con el huésped o actúe en forma defensiva. ■ Nunca culpe a otros departamentos u otras personas. Acepte la responsabilidad de rectificar la situación. ■ Mantenga al huésped informado sobre el progreso logrado para corregir la situación.	



©



Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 38: Permiso para marcharse

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Deje que los empleados se marchen después de: 1) Inspeccionar la limpieza de la estación y se asegurarse de que está ordenada y limpia. 2) Asegurarse que las estaciones se han abastecido para el próximo turno. 3) Asegurarse que todo el cuadre de la caja está completo y correcto.	■ Todos los empleados se podrán marchar después que el gerente se lo autorice. ■ Todas las estaciones están limpias y abastecidas. ■ Todas las tareas asignadas se han completado. ■ El cuadre de la caja está completo al final del turno. ■ Los empleados piden permiso para marcharse.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 39: Final del día

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Antes de marcharse, termine todos los trámites, ej: asignación de tareas, peticiones de mantenimiento, requisiciones, etc.	■ Se informará al gerente sobre el transcurso del turno.
■ Comuníquese con el supervisor del próximo turno e infórmele sobre las tareas pendientes.	■ Se informará al supervisor del próximo turno sobre las tareas sin terminar o pendientes.
■ Registre toda la información necesaria en el libro de registros. 1) Artículos perdidos 2) Artículos encontrados 3) Solicitudes de huéspedes	■ La documentación está completa y se entregará a la oficina al final del turno.
■ Limpie y organice el escritorio de la oficina.	■ Todo lo sucedido durante el día se registra claramente en el libro de registro.
■ Devuelva el "beeper" y/o radioteléfono al área designada. Firme el libro de registro, ponga el número de "beeper" o radioteléfono y la hora en que fue devuelto. Asegúrese de que será recargado.	■ El escritorio se deja ordenado.
■ Devuelva las llaves a la oficina de ____ y firme el libro de registro.	■ Todos los radiolotelefonos y "beepers" se devolverán al área designada; se firmará por la devolución en el libro de registro.
■ Antes de marcharse, revise que toda la documentación se ha completado: 1) Trabajo de la cajera 2) Control de pago	■ Se firmará por las llaves entregadas y se documentarán en el registro; se colocarán en un lugar seguro siguiendo las reglas del hotel.
	■ Revise las tareas para el próximo día.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 39: Final del día (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
3) Llenar las requisiciones 4) Anotar la información importante en el libro de registro 5) Enviar los formularios de mantenimiento al Departamento de Ingeniería y Mantenimiento 6) Preparar los horarios para el próximo turno 7) Mantener al día el pronóstico del departamento 8) Preparar la lista de tareas de los empleados 9) Revisar que la hoja de eventos del Departamento de Banquetes esté al día.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Todos Gerentes /Supervisores

TAREA 40: Libro de Registro

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Al final del turno, apunte lo siguiente en el libro de registro: 1) Día/fecha/hora 2) Asistencia de empleados 3) Cantidad de huéspedes alojándose en el hotel 4) Ingresos 5) Especiales/artículos escasos 6) Ausencias/llamadas de excusa por enfermedad 7) Incidentes/querellas 8) Huéspedes V.I.P. 9) Tareas para continuar en el próximo turno 10) Cualquier información importante. ■ Firme el libro.	■ El supervisor anota toda la información requerida en cada turno y firma el registro. ■ Sólo se escriben en el libro comentarios profesionales.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Todo Personal

Indice

TAREA	PAGINA
01: Estándar de aseo	4
01: Estándar de aseo (cont.)	5
01: Estándar de aseo (cont.)	6
02: Uniforme	7
02: Uniforme (cont.)	8
02: Uniforme (cont.)	9
02: Uniforme (cont.)	10
02: Uniforme (cont.)	11
03: Conocimiento de seguridad	12
04: Accidentes de huéspedes o empleados	13
05: Emergencias	14
06: Uso de las facilidades del restaurante	15
07: Hospitalidad en el trabajo	16
07: Hospitalidad en el trabajo (cont.)	17
08: Relaciones con los huéspedes	18
08: Relaciones con los huéspedes (cont.)	19
08: Relaciones con los huéspedes (cont.)	20
09: Contestar el teléfono	21

Todo Personal

Indice

TAREA	PAGINA
09: Contestar el teléfono (cont.)	22
09: Contestar el teléfono (cont.)	23
10: Manejo de solicitudes del huésped	24
10: Manejo de solicitudes del huésped (cont.)	25
11: Resolución de reclamaciones y querellas	26
11: Resolución de reclamaciones y querellas (cont.)	27
12: Objetos perdidos y encontrados	28
13: Estacionamiento de empleados	29
14: Llegada al trabajo	30
15: Recoger las llaves	31
16: Equipo de radioteléfono	32
16: Equipo de radioteléfono (cont.)	33
17: El "beeper"	34
18: Reunión antes del turno	35
18: Reunión antes del turno (cont.)	36
19: Llenar el formulario de mantenimiento	37
20: Llenar el formulario de requisición	38
21: Responsabilidad al servir bebidas alcohólicas	39

Todo Personal

Indice

TAREA	PAGINA
21: Responsabilidad al servir bebidas alcohólicas (cont.)	40
21: Responsabilidad al servir bebidas alcohólicas (cont.)	41
22: Presentarse ante el supervisor	42

Todo Personal

TAREA 01: Estándar de aseo

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Los empleados seguirán buenos hábitos de aseo e higiene personal diariamente: 1) Bañarse o ducharse diariamente. 2) **Usar desodorante diariamente.** 3) Cepillarse los dientes a diario y mantenerlos en buen estado. 4) Mantenga el aliento fresco. 5) Use un perfume/colonia suave, nunca use fragancias fuertes. 6) Mantenga las manos limpias y lávelas con frecuencia. 7) Mantenga las uñas limpias, sanas y en buenas condiciones: a) sin esmalte brillante b) sin uñas quebradas o mordidas c) use el mismo color de esmalte en todas las uñas d) no se permitirán diseños u otras decoraciones en las uñas 8) Lávese el cabello con champú y acondicionador diariamente: a) recórtese el cabello con regularidad, en un estilo que complemente sus facciones y se vea profesional b) no se permiten colores estrambóticos, dos colores de cabello distintos o estilos exagerados	■ La apariencia crea una impresión positiva hacia el huésped. ■ **Ejercite buenos hábitos de higiene en su apariencia personal.** ■ **Se mantiene un estricto nivel de higiene para el aseo personal y para el uniforme.** ■ **Se ejercita la higiene diaria, el huésped y los compañeros de trabajo no se ofenden por la higiene de otros empleados.** ■ Las fragancias se usan para complementar la apariencia total y no son excesivas. ■ Los estilos en el recorte de cabello se ven atractivos, conservadores, y demuestran una imagen profesional. ■ Los tatuajes no podrán ser visibles mientras los empleados se encuentren en uniforme. ■ **El largo de las uñas no podrá interferir con sus actividades diarias.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Todo Personal

TAREA 01: Estándar de aseo (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
9) Reglas para las mujeres: a) mantenga el maquillaje discreto, bien aplicado y sin usar colores brillantes b) mantenga el maquillaje retocado durante todo el día c) los vellos visibles del cuerpo (debajo de los brazos, piernas) deberán afeitarse o depilarse a diario d) el cabello largo debe dejar la cara despejada o ser recogido hacia atrás en un moño o trenza e) se permitirá usar adornos de cabello pequeños f) los broches, moñas o hebillas son de un color neutral, (café, negro, azul marino) o de un color que coordine con el uniforme 10) Reglas para los hombres: a) mantenga el cabello recortado adecuadamente, sin que sobrepase el cuello de la camisa b) mantenga las patillas bien recortadas, sin sobrepasar las orejas. Mantenga las patillas del mismo largo y ancho; sin estilos anticuados o extravagantes	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Todo Personal

TAREA 01: Estándar de aseo (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
c) manténgase bien afeitado en todo momento, sin barba o peras ("chivas") d) los bigotes estarán bien recortados, sin estilos excesivos y sin pasar del labio superior. El empleado se podrá dejar crecer el bigote sólo durante sus vacaciones o ausencias extendidas.	



Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Todo Personal

TAREA 02: Uniforme

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ No se presente al área de trabajo hasta que esté correctamente vestido con el uniforme completo. ■ Dése suficiente tiempo para ponerse el uniforme antes de que el turno comience. ■ Lavado por el hotel: El uniforme se recogerá en la oficina de lavandería antes de la hora de entrada, dándose suficiente tiempo para ponérselo antes de que el turno comience. Intercambie el uniforme sucio por uno limpio. ■ Use una camiseta debajo del uniforme, manténgala limpia y cámbiesela a diario. ■ Zapatos: 1)Use zapatos de cuero cerrados, conservadores en estilo y color. 2)Mantenga los zapatos limpios y lustrados. 3)Las sandalias, botas, tenis, mocasines, zapatos de plataforma o cualquier otro zapato similar no están permitidos.	■ **Los uniformes estarán siempre:** **1)Limpios, bien planchados y bien coordinados.** **2)Sin malos olores ni manchas.** **3)Sin hoyos o rasgaduras.** **4)Bien puesto.** ■ Los uniformes tienen una apariencia atractiva y profesional. ■ **Los empleados siempre usarán el uniforme completo.** ■ Los empleados deberán usar el uniforme siguiendo las indicaciones del gerente del departamento. (Ej: las mangas largas abotonadas y sin arremangar, etc.) ■ Las chaquetas se mantienen abotonadas. ■ **Use sólo chaquetas o sacos proporcionados por el hotel (los suéteres deberán ser aprobados por el gerente).** ■ **Los objetos en los bolsillos no deben hacer bulto o ser visibles.** ■ **Las insignias de identificación se usarán siempre.** □ Los uniformes no podrán sacarse de la propiedad.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Todo Personal

TAREA 02: Uniforme (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Medias: 1) Las mujeres usarán pantimedias cada vez que usen faldas o vestido. a) no se permitirán las pantimedias con motivos o adornos b) el color de las pantimedias será neutral o coordinado para realzar el color del uniforme c) sin desgarres en las pantimedias 2) Los hombres usarán medias _____ en todo momento: a) coordinadas con el color del uniforme/pantalón b) sin rotos en las medias ■ Insignias de identificación: Coloque la insignia con su nombre en el lado izquierdo del pecho: 1) Mantenga la insignia limpia. 2) Si su insignia se ha desgastado con el tiempo o se le ha perdido, comuníquese con su supervisor para reemplazarla. ■ Joyería inaceptable: 1) Collares o cadenas visibles en los hombres 2) Múltiples brazaletes. 3) Aretes grandes o llamativos. 4) Aretes en los hombres.	■ No se permiten prendedores u otras joyas en el uniforme que no hayan sido proporcionadas por el hotel o la unión.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Todo Personal

TAREA 02: Uniforme (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Joyería aceptable: 1) Aretes: a) oro, plata o perlas b) deberá coordinar con el uniforme c) una pantalla en cada oreja, d) sin exceder una (1) pulgada de diámetro. 2) Sortijas o anillos sencillos (uno por mano como máximo). 3) Reloj de pulsera (sencillo y sin adornos o colores brillantes). 4) Brazalete (uno). a) en oro o plata b) sin exceder media (½) pulgada de ancho 5) Cadena simple de oro, plata o collar de perlas. ■ Use un cinturón o correa de color ____ con una hebilla discreta. ■ Evite introducir las manos en los bolsillos cuándo esté uniformado o trabajando. <u>Empleados que no requieran uniforme</u>: ■ Ejerza el buen gusto cada vez que seleccione su atuendo de trabajo. Asegúrese de que el atuendo sea profesional y apropiado para su posición o puesto.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Todo Personal

TAREA 02: Uniforme (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Mujeres: 1) Deberán usar un vestido o traje sastre. 2) Ponga atención al color, estilo y tipo de material cuando lo combine. 3) El ruedo de la falda deberá alcanzar o pasar las rodillas. 4) El escote será discreto. 5) Conjuntos sin mangas o con los hombros al descubierto no están permitidos. 6) Las empleadas que no usen uniforme o empleadas que no tengan contacto con los huéspedes podrán usar pantalones, siempre y cuando tengan una chaqueta en combinación. ■ Hombres: 1) Use trajes de corte conservador y clásico. 2) Use pantalones de vestir con camisas de manga larga o corta, chaquetón deportivo y corbata. 3) Siempre use la chaqueta cuando camine en las áreas públicas del hotel. 4) Use una corbata que le combine con el uniforme: a) de diseño discreto	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
b) los pisacorbatas deberán ser sencillos y discretos. Use sólo uno a la vez. 5) Las corbatas de lazo discretas también podrán usarse.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Todo Personal

TAREA 03: Conocimiento de seguridad

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise e informe cualquier situación que presente un riesgo de seguridad. ■ Manténgase alerta y reporte a cualquier persona sospechosa que observe en la propiedad. ■ Nunca proporcione información acerca de los huéspedes alojándose en el hotel. ■ Mantenga bajo llave toda información relacionada con los huéspedes. ■ Nunca mencione el nombre del huésped o el número de su habitación en voz alta o cerca de otras personas.	■ **Todas las situaciones que presenten riesgo a la seguridad se reportarán al supervisor inmediatamente.** ■ **Se reportará inmediatamente al supervisor a toda persona sospechosa.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Todo Personal

TAREA 04: Accidentes de huéspedes o empleados

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Tan pronto le informen de un accidente, acuda al lugar del hecho e identifíquese con la persona lesionada. ■ Informe al Departamento de Seguridad de lo ocurrido. ■ Ofrezca a la persona llamar a los paramédicos o, si lo cree necesario, hágalo sin consultar. ■ Obtenga la siguiente información de la persona accidentada y de cualquier testigo o acompañante de la persona accidentada: 1) Nombre 2) Dirección 3) Número de teléfono (residencia y trabajo) 4) Si es huésped, empleado o visitante 5) Descripción del incidente 6) Descripción del testigo que presenció el incidente 7) Servicio médico de emergencia al que se ha llamado; si el accidentado rehusó recibir atención médica, anote el rechazo. ■ Ofrezca cualquier servicio adicional apropiado.	■ Se mantiene una imagen de seguridad y calma en el lugar del hecho. ■ Sólo le proporcionará a la persona accidentada su tarjeta de presentación del hotel; no le entregue copia del informe de accidente. ■ **Se mantiene a la persona accidentada lo más cómoda posible y sin moverla.** ■ **La respiración artificial y otras técnicas de primeros auxilios serán administradas únicamente por personas con el debido adiestramiento.** ■ No se hará ninguna declaración o se asumirá responsabilidad por el incidente.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Todo Personal

TAREA 05: Emergencias

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Maneje cada emergencia según establezca el procedimiento de la compañía. ■ Familiarícese con los siguientes procedimientos de emergencia: 1) Incendio 2) Amenaza de bomba 3) Huésped accidentado 4) Situaciones críticas 5) Robo ■ Esté preparado para participar en cualquier rol de emergencia que se le asigne. ■ Asista a las reuniones diseñadas para practicar los procedimientos de emergencia. ■ Sepa los lugares donde se encuentran: 1) Las salidas de incendio 2) Los extintores de incendios 3) El botiquín de primeros auxilios	■ **Todos los empleados conocen los procedimientos de emergencia y sus respectivos roles en caso de emergencia.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Todo Personal

TAREA 06: Uso de las facilidades del restaurante

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Obtenga autorización para el uso de las facilidades del restaurante (ej: ocasiones especiales, cumpleaños, aniversarios, y otras celebraciones). ■ Llame a _____ para conseguir la autorización. ■ Haga la reservación con dos (2) semanas de anticipación. ■ Mantenga un comportamiento ejemplar y vístase adecuadamente para la ocasión.	■ **La solicitud será aprobada antes de hacer uso de las facilidades.** ■ Los empleados no son admitidos en el bar.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Todo Personal

TAREA 07: Hospitalidad en el trabajo

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Salude a todos los empleados de la misma manera en que saludaría a un huésped. ■ Proyecte una imagen de la compañía profesional. ■ Proporcione ayuda a sus colegas cuando sea necesario. Trabaje en equipo con su departamento y con el hotel. ■ Tome la iniciativa de finalizar el trabajo propio. ■ Trate de entender las necesidades, expectativas, y requerimientos de sus colegas. Siempre piense en ellos cuando lleve a cabo sus labores diarias. ■ Practique los buenos modales. ■ Comparta la información, no asuma o suponga que otras personas saben lo mismo que usted sabe. ■ Trate de encontrar una solución al problema, en vez de pasar la culpa a otra persona.	■ **La hospitalidad será extendida a todos los empleados.** ■ **Se referirá a todos los empleados por su nombre.** ■ **Se utilizan los buenos modales.** ■ **Todos los problemas se referirán al supervisor.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Todo Personal

TAREA 07: Hospitalidad en el trabajo (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Deje que sus colegas formen sus propias opiniones. Esto incluye abstenerse de iniciar o diseminar comentarios negativos acerca de sus colegas o de la compañía. Si usted cree que existe un problema, refiéralo a las fuentes apropiadas. ■ Acostumbre a pedir ayuda cuando tenga una duda o sea necesario. ■ Termine todo en su lista de trabajo, así nadie lo tendrá que hacer por usted. Comuníquese con su supervisor al final del turno, en caso de que no haya podido llevar a cabo las tareas en su lista de trabajo.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Todo Personal

TAREA 08: Relaciones con los huéspedes

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Aprenda y practique todos los estándares del servicio de hospitalidad.	■ **Se le ofrece ayuda a todos los huéspedes, antes de que ellos la soliciten.**
■ Aproveche toda oportunidad para ofrecer a nuestros huéspedes un servicio cortés y amigable.	■ Todos los empleados se mantienen alertas y disponibles para ofrecer su asistencia.
■ Salude a cada huésped con una sonrisa: 1) Si el huésped se acerca mientras usted está ocupado, interrumpa lo que esté haciendo y reciba al huésped. 2) Si usted se encuentra hablando por teléfono o ayudando a otro huésped, discúlpese con el otro huésped, salude al huésped que acaba de llegar y hágale saber que usted lo atenderá enseguida. 3) Ayude a los huéspedes primero y luego a los empleados. 4) Siempre ofrézcase a atender al huésped, nunca espere a que ellos le pidan ayuda.	■ **Se saluda y recibe a todos los huéspedes tan pronto se le acerquen.** ■ **Se recibe a todos los huéspedes con una sonrisa; se mantendrá contacto visual.**
■ Mantenga contacto visual con el huésped y sonría durante su recibimiento y estadía.	■ Se usará el título o cargo del huésped junto a su apellido al dirigirse hacia él (ej: Licenciado, Doctor, etc.) ■ Toda la información ofrecida al huésped está correcta y completa. ■ Todas las peticiones de los huéspedes se tramitarán en menos de ____ minutos. ■ **Todas las peticiones se manejarán personalmente, en vez de referir al huésped a otra persona o departamento.** ■ **Todas las solicitudes de los huéspedes se llevarán a cabo para garantizar su satisfacción.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Todo Personal

TAREA 08: Relaciones con los huéspedes (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Emplee un lenguaje corporal positivo que demuestre que está alerta y deseoso de servir al huésped: 1) Párese derecho. No se recueste del mostrador ni se muestre desanimado. 2) Mantenga las manos fuera de sus bolsillos. 3) No cruce los brazos. 4) No se reúna en grupos con otros empleados para conversar. ■ Cuando sea apropiado, inicie una conversación casual y amigable con el huésped. ■ Pregúntele al huésped sobre su estadía. ■ Hable con una voz clara y amigable, usando una gramática correcta: 1) Evite usar lenguaje de la calle o jerga de la industria. 2) Hable en un nivel de voz cómodo, sin gritar. 3) Manténgase al lado del huésped cada vez que se dirija a él, hasta que la conversación haya terminado. ■ Use el nombre del huésped cuando sea posible.	■ Familiarícese con las solicitudes de cada huésped y efectúelas con prontitud. ■ **Toda la información concerniente a los huéspedes será confidencial.** ■ **El número de cuarto y el nombre de cada huésped no se proporcionarán a ninguna persona sin autorización del huésped.** ■ **No se discutirán problemas personales o laborales con los huéspedes.** ■ **Sea cuidadoso con el nivel de su voz mientras se encuentre en las áreas de servicio.** ■ **Los empleados no se congregarán en grupos para conversar.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Todo Personal

TAREA 08: Relaciones con los huéspedes (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Conozca las facilidades del hotel y sus alrededores. 1) Esté preparado para contestar las preguntas sobre el servicio que ofrece cada departamento y sus horas de trabajo. 2) Proporcione información completa y correcta. ■ Nunca coma, beba o masque chicle en las áreas públicas, áreas de servicio, o a la vista de los huéspedes. ■ Agradezca al huésped por su visita e invítelo a regresar.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Todo Personal

TAREA 09: Contestar el teléfono

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Al contestar el teléfono, su tono de voz deberá transmitir una sonrisa: 1) Conteste el teléfono rápidamente. 2) Haga constar la hora del día, su departamento y su nombre. 3) Hable con una voz clara y en un tono que el huésped pueda escuchar. 4) Use estructuras gramaticales debidas y pronuncie cada palabra correctamente. 5) No hable muy rápido ni use un tono mecánico o indiferente. 6) No escuche conversaciones ajenas. 7) Use el nombre de la persona que llama cada vez que sea posible. 8) Escuche cuidadosamente y no interrumpa. 9) No masque chicle cuando hable por teléfono. 10) Proyecte una imagen y actitud positiva durante la conversación. ■ Cuando ponga una llamada en espera: 1) Pídale permiso a la persona antes de ponerlo en espera. 2) Espere por su respuesta. 3) Si la persona accede, diga "gracias". 4) Si la persona no desea que usted la ponga en espera: a) discúlpese	■ **Todos los teléfonos deberán contestarse antes de que suenen 4 veces, y se dirá "Buenos días/tardes/noches", nombre del departamento, su nombre,"¿Cómo le puedo ayudar?"** ■ **Los empleados nunca discutirán con el que está llamando por teléfono.** ■ **No se proporciona información a nadie sobre los nombres o números de cuarto de los huéspedes alojándose en el hotel.** ■ **Se le da al que llama la oportunidad de hablar antes de ponerlo en espera.** ■ **Las personas que llaman no se pondrán en espera por más de un (1) minuto.** ■ No se aceptarán llamadas personales que no sean autorizadas por el supervisor del departamento.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

TAREA 09: Contestar el teléfono (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
b) pídale a la persona su nombre y número de teléfono (o extensión), y explíquele que usted lo llamará enseguida. 5) Si la persona se rehúsa: a) atienda la llamada inmediatamente b) asegúrele al huésped que se encuentra frente a usted que continuará atendiéndole enseguida. 6) Ponga la llamada en espera oprimiendo la tecla indicada. 7) Vuelva a comunicarse con la persona en espera dentro de los primeros ___ segundos. 8) Cuando se comunique con una persona que ha estado esperando, discúlpese por el inconveniente y agradézcale por esperar. ■ Transfiera las llamadas de la siguiente manera: 1) Maneje cualquier solicitud de otros departamentos sin tener que transferir la llamada, siempre que sea posible. 2) Si necesita transferir la llamada, informe a la persona que llama que usted está transfiriendo la llamada e indique a qué departamento o persona.	■ Se informará a la persona que llama acerca de la transferencia. ■ Antes de transferir una llamada se debe informar de ello a quien ésta vaya dirigida. ■ **Se ofrece tomar mensajes antes de que el que llama se lo pida.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Todo Personal

TAREA 09: Contestar el teléfono (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
3) Informe a la persona a quien está transfiriendo la llamada el nombre del que llama y el asunto antes de desconectar la línea. ■ Tome un mensaje escribiendo claramente: 1) Nombre completo de la persona que llama. 2) Número de teléfono/cuarto o extensión de la persona que llama. 3) Día y fecha en que llamó. 4) Nombre de la persona solicitada. 5) Mensaje. 6) Sus iniciales. ■ Repita toda la información para verificar con el huésped. ■ Termine todas las llamadas de forma amigable y profesional. ■ Permita que el que llama cuelgue el teléfono antes que usted.	■ **Tome cada mensaje completo, por escrito y claramente.** ■ El teléfono será colgado gentilmente.



Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Todo Personal

TAREA 10: Manejo de solicitudes del huésped

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Reciba a los huéspedes con el saludo correcto. ■ Siempre ofrézcase para ayudar al huésped con su solicitud. No espere a que se lo pidan. ■ Cuando un huésped solicita algo en especial: 1) Escuche atentamente. 2) Averigüe todo lo necesario. 3) Haga preguntas para aclarar cualquier duda. 4) Ayude según sea necesario. 5) Ofrézcale una alternativa. ■ Cuando un huésped pide ayuda, su solicitud es una prioridad. Si la petición se puede cumplir, hágalo de manera rápida y eficiente. Si no, refiera la petición a su supervisor. ■ Refiérase a la hoja de actividades diarias, para poder dirigir al huésped a sus respectivas reuniones. ■ Conozca bien: 1) La hoja de actividades del departamento de banquetes. 2) Las horas de apertura, ubicación y especialidades de cada instalación. 3) Entretenimiento en el hotel. 4) El horario del casino y sus ofrecimientos.	■ **Todas las peticiones deberán manejarse rápida y eficientemente, dentro de los primeros 15 minutos.** ■ Las preguntas de los huéspedes se contestarán correctamente. ■ Todo el personal conoce las facilidades y servicios del hotel para proveer a los huéspedes la información correcta. ■ Los empleados recomiendan primero las facilidades e instalaciones del hotel. ■ Refiérase a la hoja de actividades para más información.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Todo Personal

TAREA 10: Manejo de solicitudes del huésped (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
5) El horario de la piscina y la playa y sus servicios. 6) El horario del departamento de lavandería (lavado y planchado). 7) El horario de registro y salida del hotel. 8) Servicio a nivel ejecutivo. 9) Tenis, golf, tiendas y actividades sociales ofrecidas por el hotel. 10) Atracciones locales y puntos de interés. 11) Clubes nocturnos cercanos. 12) Geografía general del área. ■ Recomiende el uso de las instalaciones y los servicios del hotel con entusiasmo. ■ Esté dispuesto y preparado para contestar cualquier pregunta referente a lo mencionado anteriormente; demuestre que a usted le interesa la satisfacción del huésped. ■ Conozca los departamentos y el nombre del gerente de cada departamento para referir a los huéspedes que necesiten información adicional.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Todo Personal

TAREA 11: Resolución de reclamaciones y querellas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
▫ Cuando se le acerquen con una reclamación o querella, deje lo que esté haciendo, mantenga contacto visual con la persona y déle su atención total. Siga los siguientes procedimientos: 1) Escuche al huésped y no lo interrumpa. 2) Agradezca al huésped por informarle del problema. 3) Discúlpese con el huésped. 4) Escoja una solución. 5) Lleve a cabo dicha solución. 6) Asegúrese que el huésped quede totalmente satisfecho. 7) Informe todas las reclamaciones y querellas al supervisor. ■ Si no puede resolver el problema, comuníquese inmediatamente con su supervisor e infórmele del caso. ■ Sea sincero. ■ Muestre preocupación genuina por la situación del huésped. ■ Nunca trate de probar que el huésped está equivocado. ■ Nunca discuta con el huésped o se ponga a la defensiva.	▪ **Todas las querellas deberán manejarse de manera cortés y profesional.** ■ **Se notifican todas las reclamaciones y querellas al supervisor.** ▪ **Todas las querellas de los huéspedes deberán resolverse a su entera satisfacción antes de que el huésped abandone de la propiedad.** ■ **Mantenga una voz calmada y no grite durante la conversación.** ■ **No se le explican los reglamentos del hotel a un huésped que está molesto.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Todo Personal

TAREA 11: Resolución de reclamaciones y querellas (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Nunca culpe a otros departamentos u otras personas. Acepte la responsabilidad de rectificar la situación. ■ Mantenga al huésped informado del progreso que se está haciendo para corregir la situación.	



©



Todo Personal

TAREA 12: Objetos perdidos y encontrados

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando le informen que se ha perdido o robado un objeto, obtenga de la persona la siguiente información: 1) Nombre. 2) Dirección. 3) Número de teléfono (trabajo y residencia). 4) Si es huésped o visitante. 5) Descripción del objeto. 6) Relato del testigo (de haber uno) y su nombre. 7) Recibo de pago y/o comprobante de tarjeta de crédito demostrando el valor del objeto (si la persona exige un reembolso). Si la persona no tiene los comprobantes consigo, solicítele que los consiga para poder reclamar un reembolso. ■ Dé seguimiento a la situación y ofrézcale al huésped cualquier otro servicio/ayuda adicional. ■ Presente el informe de objetos perdidos a _____. ■ Después que encuentre un objeto perdido, llévelo al departamento de _____.	■ **Demuestre preocupación por la situación en la cual se encuentra el huésped.** ■ No admita responsabilidad alguna por la pérdida del objeto. ■ Los recibos de compra no son necesarios a no ser que la persona acuse al hotel de ser responsable y demande un reembolso. ■ **Todos los artículos encontrados serán devueltos al Departamento de _____.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Todo Personal

TAREA 13: Estacionamiento de empleados

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Estacione siempre en el área indicada. ■ Llame al Departamento de Seguridad para solicitar que un oficial lo acompañe al vehículo si es necesario. ■ Dése suficiente tiempo para estacionar el vehículo y caminar hacia la entrada de los empleados. ■ Coloque la calcomanía del hotel en el lado ____ del vehículo. ■ Permítase suficiente tiempo para estacionar el vehículo y tomar la guagua al hotel. ■ Utilice la tarjeta de seguridad para entrar y salir del estacionamiento.	■ Todos los empleados estacionan en las áreas designadas. ■ Se reportarán las calcomanías extraviadas al departamento de _____.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Todo Personal

TAREA 14: Llegada al trabajo

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Dése suficiente tiempo para estacionar, llegar a la puerta de empleados y marcar la tarjeta de entrada a tiempo. ■ Los empleados deberán marcar la tarjeta no más de ____ minutos antes y ____ minutos después de su hora de entrada. ■ A los empleados se les permitirán ____ minutos entre el momento en que marcan la tarjeta y el momento en que se reportan a su departamento para: 1) Ponerse el uniforme 2) Retocarse ■ Los empleados que tengan que llegar tarde deberán avisar a su supervisor por lo menos ____ hora(s) antes de su hora de entrada. ■ Los empleados que se reporten enfermos deberán llamar al supervisor de turno ____ hora(s) antes de su hora de entrada. ■ Revise con el supervisor las nuevas tareas. ■ Termine dichas tareas como se lo ha indicado su supervisor.	■ Estaciónese únicamente en el área designada para empleados. ■ Entre solamente por la puerta de empleados. ■ **Todos los empleados llegarán a tiempo al turno designado.** ■ **Las tardanzas y ausencias resultarán en acción disciplinaria.** ■ Todos los empleados deberán presentarse ante el supervisor antes de comenzar su turno. ■ Todos los empleados marcarán su tarjeta a la hora indicada. ■ Todos los empleados se reportarán a su departamento a la hora indicada. ■ Todos los empleados se reportarán ante su supervisor al comienzo de su turno. ■ Los empleados que se reporten enfermos o lleguen tarde podrán hablar sólo con el supervisor.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Puerto Rico ¡LO HACE MEJOR!

Todo Personal

TAREA 15: Recoger las llaves

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Recoja las llaves en el departamento de _____ y firme la hoja de registro, anotando lo siguiente: 1) El número de llaves. 2) El nombre completo del empleado. 3) El número del empleado. 4) Tipo de llaves. 5) Fecha y día. 6) Hora. ■ Muestre su tarjeta de identificación antes de recoger las llaves. ■ Reporte las llaves perdidas al departamento de _____. ■ No comparta o preste las llaves a ningún otro empleado. ■ Mantenga las llaves consigo en todo momento.	■ Sólo el personal autorizado podrá recoger llaves. ■ Se devolverán las llaves y se firmará en el libro de registro. ■ Se mostrará la tarjeta de identificación antes de recibir las llaves. ■ Se mantendrán las llaves en un lugar seguro en todo momento. ■ Cualquier empleado que pierda una llave estará sujeto a acción disciplinaria.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Todo Personal

TAREA 16: Equipo de radioteléfono

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Recoja el radioteléfono en el departamento de _____ y firme el registro. ■ Revise que funcione y esté en buenas condiciones. ■ Mantenga el equipo seco. ■ Si el radioteléfono no funciona adecuadamente, devuélvalo al departamento de _____. ■ Mantenga el radioteléfono en el cinturón con el micrófono prendido a su uniforme o junto al radio. ■ <u>Para usar el radioteléfono</u>: 1) Encienda el botón del volumen. 2) Fije el radio en la estación indicada. 3) Para hablar, apriete el botón localizado en el costado. 4) Use los códigos correctos de llamadas y el nombre de la persona con la cual se quiere comunicar. 5) Hable claramente, dando mensajes cortos y concisos. 6) Mantenga una conversación profesional, en caso de que haya huéspedes escuchando la trasmisión. 7) Suelte el botón de "Hablar" y escuche la respuesta.	■ Nadie podrá usar el radioteléfono sin autorización. ■ Las transmisiones serán concisas. ■ No se harán llamadas personales o de mal gusto. ■ No se usará lenguaje obsceno o callejero. ■ El radio permanecerá encendido y en servicio durante el turno completo, incluyendo durante los recesos. ■ Todos los empleados conocen las leyes y reglamentos de las agencias gubernamentales. ■ El radio se mantendrá protegido. ■ Se revisarán las baterías antes de usar el radioteléfono. ■ Los radioteléfonos no se prestarán a personas sin autorización.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Todo Personal

TAREA 16: Equipo de radioteléfono (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Responda rápidamente a todas las llamadas. ■ Ajuste el volumen según sea necesario. ■ No predomine o corte la comunicación de otras personas. ■ Apague el radioteléfono y devuélvalo al departamento de _____ al final de su turno.	

©

Todo Personal

TAREA 17: El "beeper"

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Recoja el "beeper" en ___ y firme en la hoja de control, anotando lo siguiente: 1) El nombre del empleado 2) El número del empleado 3) El número del "beeper" 4) El día/la fecha 5) La hora ■ Muestre o intercambie su tarjeta de identificación antes de recoger el "beeper". ■ Revise que el "beeper" esté cargado y funcione adecuadamente; de no ser así, repórtelo inmediatamente y recoja un "beeper" nuevo. ■ Informe su número de "beeper" a la oficina de _____. ■ Conteste cada llamada inmediatamente. ■ Mantenga el "beeper" con usted en todo momento. ■ Devuelva el "beeper" al departamento de _____ e informe la devolución al departamento de _____.	■ Se firmará el registro antes de recoger el "beeper". ■ Se asegurará que el "beeper" funciona adecuadamente. ■ **Se responderá a cada llamada inmediatamente.** ■ Se informará el número del "beeper" a la oficina de _____.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Todo Personal

TAREA 18: Reunión antes del turno

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Reúna a los empleados al comienzo del turno para repasar los siguiente: 1) Conteo de empleados, inspección de uniforme e higiene. 2) Llegada y partida de huéspedes especiales (V.I.P.), grupos y conferencias, arreglos especiales. 3) Información perteneciente al hotel (cambios en procedimientos, memorándumes). 4) Tareas de la estación. 5) Actividades especiales, eventos y promociones. 6) Servicio de banquetes (horas y lugares), solicitudes de menús especiales, escasez de platos en el menú. 7) Entrenamiento del estándar de la semana, discusión de normas de seguridad. 8) Información, preguntas y respuestas. 9) Puntos problemáticos, querellas y comentarios de los huéspedes. ■ Esté siempre a tiempo y asegúrese de tener papel y lápiz para anotar cualquier información necesaria.	■ Todos los empleados asisten a la reunión antes del turno a las ____ a.m. y a las ____ p.m. con puntualidad. ■ Los empleados tienen conocimiento de todas las actividades dentro del hotel. ■ Los empleados conocen los especiales en el menú y la escasez de platos en el menú: 1) Cantidad y tamaño de la porción 2) Tiempo de cocción 3) Métodos de preparación. 4) Ingredientes 5) Salsas 6) Acompañamientos 7) Precio ■ Se revisa la lista de alimentos escasos en el menú durante el turno para ponerla al día. ■ Los empleados están aseados apropiadamente conforme a los reglamentos del hotel, y tienen el uniforme limpio y planchado. ■ Los empleados conocen los procedimientos para la semana/día. ■ Todos los empleados usan su insignia de identificación.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Todo Personal

TAREA 18: Reunión antes del turno (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
	■ Todos los empleados tienen lápiz y papel para anotar durante la reunión.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Todo Personal

TAREA 19: Llenar el formulario de mantenimiento

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ El mantenimiento del equipo es un proceso diario. Ayude a adiestrar a los empleados a usarlo correctamente.	■ **Asegúrese de que los empleados tienen un conocimiento claro de cómo usar el equipo.**
■ Inspeccione el equipo todos los días y asegúrese de que funciona correctamente.	■ Todo el equipo está en buenas condiciones y funciona bien.
■ Revise que todas las áreas de trabajo reciban mantenimiento.	■ Se le da mantenimiento a todas las áreas de trabajo y se mantienen en buenas condiciones.
■ Llene el formulario indicado, cada vez que haya una necesidad de reparación.	■ Se llenará el formulario de mantenimiento cuando un equipo o área necesite reparación.
■ Adelante todas las reparaciones que sean urgentes y llene el formulario más tarde.	■ Se llenará el formulario claramente y en todas sus partes.
■ Distribuya las diferentes copias al Departamento de Ingeniería y Mantenimiento y guarde una copia para usted.	■ **Sólo se enviará por adelantado el equipo que necesite reparación urgente; se llenarán los formularios necesarios inmediatamente después.**
■ Informe a sus compañeros de trabajo sobre el tiempo que tomará la reparación.	■ Se distribuirán los formularios correctamente y se les dará seguimiento.
■ Dé seguimiento a la reparación e informe a sus compañeros en caso de un retraso. Tome acción en caso de que la reparación demore más de lo esperado.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Todo Personal

TAREA 20: Llenar el formulario de requisición

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise la cantidad de provisiones, compárela con la lista de cantidades sugeridas y determine qué artículos habrá que ordenar. ■ Llene el formulario, marcando de cada artículo: 1) La cantidad 2) El tipo 3) La descripción 4) El tamaño del envase 5) El precio ■ Firme el formulario. ■ Revise cada artículo recibido según la copia de la requisición y anote cualquier error. ■ Asegúrese de colocar cada artículo en su lugar.	■ Los formularios de requisición se llenan antes de las ___ a.m./p.m. ■ **Todos los artículos son distribuidos y almacenados por el supervisor.** ■ Sólo se usa el carro de distribución indicado. ■ Los artículos se almacenan poniendo los más viejos adelante y los más nuevos atrás.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Todo Personal

TAREA 21: Responsabilidad al servir bebidas alcohólicas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Conozca la edad legal para el consumo de bebidas alcohólicas, las leyes y los reglamentos que rigen el consumo y venta de licor.	■ **No se servirán bebidas alcohólicas a personas menores de 18 años.**
■ Conozca las pautas para determinar los límites individuales para el consumo de bebidas: 1) Durante la primera hora siga éstas reglas, dependiendo del peso de cada persona: a) 70-120 lbs.- 1 a 2 bebidas b) 120-160 lbs.- 2 a 3 bebidas c) 160+ - 3 a 4 bebidas 2) Después de la primera hora: a) una bebida por hora sin importar el tamaño o peso de cada persona.	■ No se servirán bebidas a personas que demuestren estar intoxicadas. ■ No se le servirá a las personas que se les conozca como bebedores habituales. ■ **Ninguna persona menor de 18 años podrá servir bebidas alcohólicas.** ■ Se siguen todas las leyes que rigen la venta y consumo de bebidas alcohólicas. ■ No se sirve bebida después de las ___ a.m.
■ Conozca los otros factores que pueden afectar la absorción del alcohol: 1) Comida 2) Agua 3) Efervescencia 4) Estatura y tamaño de los huesos 5) Sexo 6) Dieta 7) Nivel de cansancio	■ Los empleados conocen y entienden las responsabilidades hacia terceras personas. ■ **Las identificaciones aceptables son las siguientes:** **1) Licencia de conducir** **2) Pasaporte** **3) Documento militar** **4) Identificaciones con foto otorgadas por el gobierno** ■ **No se permitirá que los huéspedes intoxicados manejen vehículos; se les ofrecerá un taxi en su lugar.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Todo Personal

TAREA 21: Responsabilidad al servir bebidas alcohólicas (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Conozca el efecto de la absorción de bebidas alcohólicas en el comportamiento. Esté pendiente a los siguientes indicios: 1) Relajación de inhibiciones 2) Disminución en las capacidades de juicio 3) Reacción lenta. 4) Disminución en la coordinación motora.	■ **El supervisor toma la decisión de rehusar a servirle al huésped.** ■ **Bajo ninguna circunstancia se le servirán bebidas alcohólicas a aquellas personas a quienes el supervisor haya vedado el servicio.** ■ **Opiniones o expresiones como "está borracho"; "ya tomó demasiado"; "lo vamos a echar", no son usadas frente al huésped.** ■ Se registrarán todos los incidentes en el libro del departamento.
■ Cortésmente, pida identificación a las personas que aparentan ser menores de 18 años de edad.	
■ Revise la siguiente información: 1) Fecha de caducación. 2) Que el sello de control del gobierno o agencia esté en el lugar correcto. 3) Que el laminado no esté alterado y que tenga el grosor correcto. 4) Que la foto del documento corresponda a la persona.	
■ Sepa cómo servir a un huésped usando el método de niveles verde, amarillo y rojo.	
■ Nivel Verde: 1) Ofrezca al huésped un servicio de bebida hospitalario.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Todo Personal

TAREA 21: Responsabilidad al servir bebidas alcohólicas (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Nivel Amarillo: 1) Empiece a disminuir el servicio de bebidas alcohólicas. 2) Aumente el servicio de comida y, cuando sea posible, ofrezca bebidas sin licor. 3) Prevenga que el huésped alcance el nivel rojo. 4) Notifique a su supervisor cuando el huésped alcance el nivel amarillo. ■ Nivel Rojo: 1) Interrumpa el servicio de bebida. 2) Cómo intervenir: a) espere a que el huésped pida otra bebida antes de rehusar servirle b) ofrézcale otras alternativas de bebidas no alcohólicas c) exprese preocupación por el estado del huésped d) sea firme e) permanezca calmado f) no se involucre en forcejeos o peleas ■ Conozca las reglas específicas de cada departamento sobre la venta de bebidas alcohólicas.	

©



Todo Personal

TAREA 22: Presentarse ante el supervisor

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Después de que todas las tareas se hayan efectuado, preséntese ante el supervisor antes de marcharse. ■ Asegúrese de que el área de trabajo está lista para el próximo turno. ■ Comuníquese con los empleados del próximo turno, e infórmeles de las tareas que falten por terminar. ■ Firme su salida en el lugar indicado cuando su supervisor se lo autorice.	■ **Se efectuarán todas las tareas asignadas antes de pedir permiso para marcharse.** ■ **Todas las estaciones están limpias y ordenadas.** ■ **Se reabastece todo el suministro.** ■ **Se le provee a todos los empleados del próximo turno con toda la información importante.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Comunicaciones

Indice

TAREA	PAGINA
01: Preparar la estación de trabajo	4
02: Revisar las actividades diarias y la lista de huéspedes especiales	5
02: Revisar las actividades diarias y la lista de huéspedes especiales (cont.)	6
03: Saber qué gerentes están de turno	7
04: Revisar los registros de "beeper", radio y radiolocalizador	8
05: Colocación del auricular	9
06: Seguridad del sistema de computadoras	10
07: Procedimiento de incendio	11
07: Procedimiento de incendio (cont.)	12
08: Coordinar procedimientos de emergencia	13
08: Coordinar procedimientos de emergencia (cont.)	14
09: Guía de teléfonos internos	15
10: Solicitudes para despertar por teléfono	16
11: Saludo y despedida para llamadas internas	17
12: Poner una llamada en espera	18
13: Saludo y despedida de llamadas externas	19
14: Dar seguimiento a las líneas ocupadas	20
15: Dar seguimiento a las llamadas sin contestar	21

Comunicaciones

Indice

TAREA **PAGINA**

16: Tomar mensajes 22

17: Entregar los mensajes 23

18: Entregar los mensajes personalmente 24

19: Sistema de mensajes electrónico ("voice mail") 25

19: Sistema de mensajes electrónico (cont.) 26

20: Revisar los mensajes 27

21: Imprimir los mensajes 28

22: Solicitudes para despertar por teléfono ("wake-up calls") 29

22: Solicitudes para despertar por teléfono (cont.) 30

23: Llamadas difíciles 31

23: Llamadas difíciles (cont.) 32

23: Llamadas difíciles (cont.) 33

24: Comunicación por el radio 34

25: Radiolocalizar a los empleados 35

26: Información para el huésped 36

27: Libreta de comunicaciones 37

28: Llamadas fuera horas laborables 38

29: Control de llamadas del huésped 39

Comunicaciones

Indice

TAREA	PAGINA
30: Solicitudes de privacidad	40
31: Manejo de llamadas a habitaciones con solicitud de "no perturbar"	41
32: Llamadas de conferencia	42
33: Huéspedes sin registrar	43
34: Llamadas en idiomas extranjeros	44
35: Línea ocupada en situación de emergencia	45
36: Llamadas internas	46
37: Llamadas con cargo revertido	47
38: Llamadas de larga distancia	48
38: Llamadas de larga distancia (cont.)	49
39: Cobrar las llamadas	50
40: Manejar los teléfonos con problemas	51
41: Trabajos de la compañía de teléfonos	52
42: Sistema de computadoras fuera de servicio	53
42: Sistema de computadora fuera de servicio (cont.)	54

Comunicaciones

TAREA 01: Preparar la estación de trabajo

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise que la estación de trabajo esté preparada adecuadamente con los suministros e información necesaria. ■ Asegúrese de tener al alcance de la mano todo lo siguiente: 1) Libreta para mensajes 2) Número de extensiones internas 3) Número de extensiones de los gerentes 4) Procedimientos de emergencia 5) Directorio del hotel 6) Horario de funcionamiento de las tiendas y departamentos del hotel	■ El número de emergencia para el mantenimiento del cuadro telefónico se encuentra al alcance de la mano. ■ La estación de trabajo tiene los suministros necesarios.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Comunicaciones

TAREA 02: Revisar las actividades diarias y la lista de huéspedes especiales

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Lea la lista de huéspedes especiales ("VIP") para familiarizarse con sus nombres y cualquier apodo o alias que prefieran usar. ■ Actividades Conozca qué grupos se alojan en el hotel y su ubicación. Familiarícese con los nombres de los coordinadores de convenciones o las personas de contacto de los huéspedes. ■ La operadora del turno matutino coordinará todas las actividades, reuniones y fiestas del día con el Departamento de Banquetes. ■ Revise la lista de huéspedes del hotel. ■ Revise en el libro de registro cualquier petición de los huéspedes o información importante (peticiones de no transferir llamadas, etc.)	■ Se revisan todas las actividades, listas de huéspedes y huéspedes especiales antes de empezar cada turno. ■ La operadora lee el libro de registro antes de atender las llamadas.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

TAREA 02: Revisar las actividades diarias y la lista de huéspedes especiales (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Registros: Corrija la lista de huéspedes de la computadora cada dos horas. 1) Escriba "6" (informe de nombres), oprima "ENVIAR". 2) Escriba "4" (informe de huéspedes), apriete "ENVIAR". 3) Escriba "2" (nombre de huésped), oprima "ENVIAR". 4) Escriba "4" dos veces, oprima "ENVIAR". 5) Oprima "ENVIAR".	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Comunicaciones

TAREA 03: Saber qué gerentes están de turno

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Sepa quién es el gerente de turno en cada departamento. ■ Revise el pizarrón de los gerentes cada vez que cambian los turnos para que esté actualizado. ■ Manténgase informado del nombre del gerente en turno, especialmente durante el fin de semana y durante la noche. ■ Sepa el número del "beeper" de cada gerente.	■ Todos los gerentes de cada departamento deberán avisar a la operadora cuándo entran y salen de su turno o de la propiedad. ■ Se notificará a la gerencia del Departamento de Comunicaciones si los gerentes no se comunican con la operadora cada vez que salen o entran.

Especialmente creado para la Compañia de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Comunicaciones

TAREA 04: Revisar los registros de "beeper", radio y radiolocalizador

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise la lista de"beepers", radios y radiolocalizadores para informarse de quién tiene cada uno. Mantenga la lista al día cada vez que los empleados cambian de turno. ■ Sepa los números de "beeper" o radiolocalizador de los Departamentos de Seguridad, Ingeniería y Gerentes en todo momento. ■ Coordine cualquier substitución de equipo defectuoso. ■ Coordine el reemplazo y recargo de baterías. ■ Organice la reparación y reemplazo de "beepers", radios y radiolocalizadores. Complete la orden con la siguiente información: 1) Nombre 2) Departamento 3) Número de "beeper" o radiolocalizador 4) Descripción del problema	■ Todas las personas que llevan radiolocalizadores y radios y "beepers", se comunican con la operadora antes de que su turno comience. Se anotan sus nombres en la lista. ■ Cada persona recibe radios o radiolocalizadores con baterías recargadas. ■ La lista de radios, "beepers" y radiolocalizadores está al día y tiene los nombres y los números correctos. ■ Se registran los radios y "beepers" y radiolocalizadores que necesiten reparación en el libro de registros y se notifica a cada supervisor.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Comunicaciones

TAREA 05: Colocación del auricular

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Asegúrese de usar únicamente los auriculares que se le hayan proporcionado. ■ Asegúrese de que el auricular esté limpio y sea del tamaño correcto. ■ Prenda el cable del auricular a su ropa. ■ Coloque la boquilla ("mouthpiece") al audífono ("earpiece") y éste último al cable. ■ Coloque el audífono en el oído. ■ Ajuste la boquilla a su boca. ■ Conecte el cable a la consola. ■ Ajuste el volumen y pruebe el sistema llamando a su supervisor.	■ No se intercambiarán los auriculares entre los empleados. ■ El auricular está limpio y seco, sin polvo, grasa o sucio. ■ El cable está prendido a la ropa, dejando espacio para poder mover la cabeza. ■ El audífono se asegura en el oído, sin apretar demasiado. ■ Se hace una prueba de funcionamiento y volumen del auricular. ■ Todo el equipo defectuoso será reportado.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Comunicaciones

TAREA 06: Seguridad del sistema de computadoras

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Todos los empleados tendrán un código de acceso para entrar al sistema de computadoras (refiérase al Manual del Sistema de Computadoras).	■ Sólo podrá haber un empleado por terminal. ■ El empleado usará su código de acceso cada vez que cambie de terminal. ■ El empleado deberá salir de la computadora cada vez que deje el escritorio. ■ Los códigos de acceso serán confidenciales.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Comunicaciones

TAREA 07: Procedimiento de incendio

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ En caso de incendio, el Departamento de Seguridad se pondrá en contacto con el Departamento de Comunicaciones. Siga los siguientes procedimientos: 1) Requiera el nombre del oficial del Departamento de Seguridad. Anote la hora y el lugar del incendio y la naturaleza o motivo del incendio. 2) Si el fuego constituye una emergencia, inmediatamente notifique al: a) Gerente general b) Gerente del hotel c) Director/gerente del área afectada d) Director de Ingeniería e) Gerente de Comunicaciones 3) Si las personas mencionadas no se encuentran en la propiedad, trate de localizarlos en la casa. ■ Dependiendo del número de supervisores en turno, asigne dos supervisores por piso y divida los cuartos por supervisor, uno empezando por la primera habitación y el otro supervisor empezando por la última. Explíquele al huésped qué salida de emergencia deberá usar, dependiendo de dónde se encuentra.	■ El Departamento de PBX mantendrá informadas a las personas indicadas según la condición del incendio. Esta información será suministrada por el asistente del gerente del hotel en turno o el Departamento de Seguridad.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Comunicaciones

TAREA 07: Procedimiento de incendio (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Si un piso en particular tiene que ser evacuado, la operadora procederá con los siguientes pasos: 1) Paso 1- PISO DEL INCENDIO: Llame a cada huésped alojado en habitaciones en el piso del incendio para que evacúe el área. 2) Paso 2-PISO INMEDIATAMENTE ARRIBA DEL INCENDIO: Llame a cada huésped en cada cuarto para ser evacuados. 3) Paso 3-PISO ABAJO DEL INCENDIO: Llame a cada huésped en cada cuarto para ser evacuados. 4) Los tres pasos tienen que llevarse a cabo. ■ Si algún huésped llama desde un piso que no está directamente afectado por el incendio, está preocupado o asustado por la alarma, la respuesta correcta será: "Tenemos una emergencia en el piso ____ pero no afecta el lugar donde usted se encuentra. Sin embargo, si prefiere, por favor vaya a la salida de emergencia más cercana y proceda al vestíbulo. ■ Anote toda la información en el libro de registro.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Comunicaciones

TAREA 08: Coordinar procedimientos de emergencia

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Maneje todas las emergencias como lo plantea el Manual de Emergencia del Hotel. ■ Recuerde mantenerse en calma y hablar claramente. ■ Reporte todas las emergencias a: 1) Seguridad 2) Gerente general 3) Gerente en turno 4) Gerente del Departamento de Comunicaciones (esté o no en la propiedad) □ Permanezca en la estación de trabajo hasta que le den la orden de evacuar. ■ Siga todos los procedimientos explicados en los manuales del Departamento de Comunicaciones. ■ El supervisor de Comunicaciones ayudará a la operadora a manejar las llamadas de emergencia. ■ Registre todos los incidentes en el libro de registro, incluyendo: 1) Día, fecha y hora en que la llamada fue recibida. 2) Naturaleza o motivo de la emergencia. 3) Ubicación.	■ Se llevarán a cabo todos los procedimientos de emergencia según el Manual de Emergencia del Hotel.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Comunicaciones

TAREA 08: Coordinar procedimientos de emergencia (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
4) Quién fue llamado. 5) Nombre y número de cuarto del huésped, si aplica. 6) Las personas que fueron notificadas. 7) Sus iniciales.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Comunicaciones

TAREA 09: Guía de teléfonos internos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
Guías de Teléfonos Internos: ■ Asegúrese de que cada operadora sabe cómo usar la guía de teléfonos interna y conoce los puestos, nombres, departamentos y números de cada extensión. ■ Asegúrese de confirmar con el gerente del departamento los cambios al directorio antes de ponerlos en vigor. Guía de Teléfonos Personales: ■ El supervisor ayudará a las operadoras a manejar las llamadas de personas que insisten en obtener un número de teléfono personal. ■ Amablemente informe a la persona que llama que todos los números personales son confidenciales y ofrézcale tomar un mensaje. ■ Asegúrele a la persona que entregará el mensaje tan pronto el empleado llame o se presente a trabajar.	■ Cada estación de trabajo tiene una guía de teléfonos internos que está al día. ■ **Todas las operadoras pueden identificar los nombres de los empleados que están en la guía de teléfonos internos.** ■ Todas las operadoras pueden transferir al huésped a la extensión del departamento solicitada. ■ El supervisor del departamento mantendrá la guía de teléfonos del hotel al día. ■ Los números de teléfonos personales se mantendrán en secreto y no se proporcionarán a ninguna persona.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Comunicaciones

TAREA 10: Solicitudes para despertar por teléfono

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ A las 4:00 a.m. se compararán las solicitudes para despertar por teléfono que fueron entradas en la computadora con la versión tomada a mano en el registro de solicitudes. Se resolverán todas las discrepancias. No elimine ninguna llamada de la computadora a no ser que usted mismo haya cometido el error. Si hay una llamada en el registro que no está en la computadora, éntrela en la computadora inmediatamente. ■ Si el huésped no contesta la llamada para despertarlo, notifique al Departamento de Portería, que enviará un botones a revisar el cuarto del huésped e informará a la operadora. ■ Al hacer una llamada para despertar, se seguirán las siguientes indicaciones: 1) Saludo: La operadora dirá "Buenos días, Sr./Sra./Srta. _____, ésta es su llamada de las ___ (a.m./p.m.). La temperatura es ____ __° F. 2) Despedida: "Que tenga un día placentero, gracias".	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Comunicaciones

TAREA 11: Saludo y despedida para llamadas internas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Conteste la llamada según las siguientes especificaciones: 1) Llamadas internas: a) "Buenos días/tardes/noches nombre del huésped, habla nombre de la operadora, ¿Cómo puedo servirle? b) Despedida, "Gracias y que tenga una mañana/tarde/noche placentera". 2) Llamadas internas interceptadas: a) Operadora: "Habla la operadora del hotel, ¿A qué número estaba llamando?" b) Despedida: "Gracias y que tenga una mañana/tarde/noche placentera".	■ **Se utilizan los saludos y despedidas especificados.** ■ **Se contestarán los teléfonos en cuatro timbres o menos.** ■ Siempre se usarán las reglas de etiqueta para contestar el teléfono. ■ De ser necesario poner las llamadas en espera, se hará según el orden en que entran. ■ **Siempre se usará el nombre/apellido del huésped.**



©

Comunicaciones

TAREA 12: Poner una llamada en espera

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando sea necesario poner llamadas internas en espera; siga estos pasos: 1) "Buenos días/tardes/noches, soy la operadora del hotel, ¿Me permite poner su llamada en espera por un momento, por favor?" Cuando regrese a la llamada, "Gracias por esperar, Sr. nombre del huésped. ¿Cómo le puedo ayudar?" 2) Despedida, "Gracias, que tenga un día placentero".	■ **No se pondrán llamadas en espera innecesariamente.** ■ **La operadora espera la respuesta del huésped antes de poner la llamada en espera.** Si el huésped no está de acuerdo, transfiera la llamada a su supervisor o tome el número y el nombre del huésped, para llamarlo más tarde. ■ **Regrese a la línea que está en espera en 30 segundos o menos.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Comunicaciones

TAREA 13: Saludo y despedida de llamadas externas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando conteste una llamada externa la operadora dirá, "Buenos días/ tardes/noches, nombre del hotel. ¿Cómo le puedo ayudar?" ■ Despida las llamadas externas de la siguiente manera: 1) Si la persona le ha dado el número exacto de cuarto o departamento, verifique el nombre y el apellido del huésped y después diga, "Gracias, que tenga un buen día." 2) Si la persona ha preguntado por un huésped, responda "Lo transferiré al Sr. nombre del huésped, gracias." 3) Si la persona ha solicitado ayuda o información sin especificar el departamento, determine a qué departamento se refiere según la información provista y diga": "Lo transferiré al departamento de nombre del departamento/nombre del gerente, para que le ayuden."	■ **Se utilizarán el saludo y despedida establecidos por el hotel en todas las llamadas.** ■ **Se contestará el teléfono antes de que suene tres veces.** ■ **Nunca se proporcionarán los números de cuarto al que llama.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Comunicaciones

TAREA 14: Dar seguimiento a las líneas ocupadas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Avise a la persona cuando la línea solicitada se encuentre ocupada. "La extensión está ocupada, ¿Quiere esperar?"	■ **Se usará el saludo correcto en todas las llamadas.**
■ Si la persona accede, póngala en espera y continúe tratando; comuníquese con la persona que llama e infórmele "La línea continúa ocupada, ¿Le gustaría seguir esperando?"	■ **Se ofrecerá ayuda en todas las llamadas cuando sea posible.**
■ Cuando la línea se haya desocupado diga, "Ahora lo transferiré."	■ Se dará seguimiento a todas las llamadas en espera.
■ Si la persona no desea esperar, "¿Puedo tomar un mensaje?" o "¿Hay alguna otra persona que le pueda ayudar?"	■ Regresará a la línea que está en espera en 30 segundos y tratará de llamar nuevamente a la extensión que estaba ocupada.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Comunicaciones

TAREA 15: Dar seguimiento a las llamadas sin contestar

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Dé seguimiento a cada llamada que transfiera. ■ Extensiones del hotel: 1) Regrese a la llamada sin contestar y diga, "Lo siento, pero no contestan en la extensión ___, ¿Le gustaría dejar un mensaje?" 2) Siga el procedimiento para tomar mensajes. ■ Cuarto de huésped: 1) Si la extensión del cuarto no contesta la llamada, la misma regresará al cuadro. 2) Cuando la llamada vuelva a la operadora, recíbala y diga "Lo siento, pero nadie contesta en el cuarto del Sr. nombre del huésped, ¿Le gustaría dejar un mensaje?"	■ Dé seguimiento a todas las llamadas en el cuadro telefónico. ■ La operadora dará seguimiento a la persona que llama hasta que ésta quede satisfecha. ■ Todas las llamadas transferidas que no contesten serán rescatadas antes de que suenen 10 veces.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Comunicaciones

TAREA 16: Tomar mensajes

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Si una persona decide dejar un mensaje para un huésped, consiga la siguiente información: 1) ¿Está el huésped alojado en el hotel o está por llegar? 2) El nombre del huésped. 3) El nombre y el número de la persona que llama. 4) La hora que el mensaje fue dejado. 5) Mensaje: devolver la llamada, volverá a llamar, etc. 6) Cualquier otro recado. 7) El día/fecha. 8) Sus iniciales. ■ Repita el mensaje a la persona que llama para verificar la información. ■ Si el huésped está por llegar, envíe una copia del mensaje a la recepción para que la adjunten a la tarjeta de registro. ■ Asegúrese de que la luz de mensaje está encendida.	■ Se verificarán todos los mensajes repitiendo la información a la persona que llama. ■ La operadora tomará todos los mensajes de la misma manera en que recibió la información. ■ Se llevarán todos los mensajes a la recepción si el huésped no se ha registrado aún en el hotel. ■ **Los mensajes son legibles.** ■ **No tienen errores ortográficos.** ■ **La información está completa.** ■ Se activa la luz de mensaje inmediatamente. ■ Se guardarán las copias de todos los mensajes en los archivos del Departamento de Comunicaciones.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Comunicaciones

TAREA 17: Entregar los mensajes

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando el huésped llame pidiendo sus mensajes: 1) Lea el mensaje completo según está escrito. 2) Comuníquele la hora en fue tomado. 3) Si el mensaje no está claro o el huésped tiene alguna pregunta, comuníquese con la operadora que tomó el mensaje si todavía está en su turno, o, en su defecto, comuníquese con el supervisor. ■ Cancele el mensaje en la computadora. ■ Asegúrese de que la luz de mensajes ha sido desactivada.	■ Se entregarán todos los mensajes según lo indican los procedimientos. ■ Se desactiva la luz de mensajes inmediatamente después de entregar el mensaje.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Comunicaciones

TAREA 18: Entregar los mensajes personalmente

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando el huésped llama pidiendo sus mensajes: 1) Lea el mensaje completo y sin omisiones (hora correcta, 6:00 a.m. o p.m., etc.). 2) Marque en el mensaje sus iniciales y la hora en que se entregó. 3) Archive el mensaje en el lugar designado. 4) No se destruirá o desechará ningún mensaje después de leerlo al huésped.	■ Todos los mensajes serán proporcionados como lo indican los procedimientos.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Comunicaciones

TAREA 19: Sistema de mensajes electrónico ("voice mail")

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Si la persona que llama desea dejar un mensaje, infórmele, "Nuestro sistema de mensajes electrónico grabará su mensaje para el Sr. nombre del huésped. Un momento por favor." Transfiera la llamada al sistema de mensajes electrónico. ■ Si la persona prefiere dejar el mensaje con la operadora, solicite la siguiente información. 1) El nombre y el número de cuarto del huésped. 2) El nombre y el número de teléfono de la persona que está llamando. 3) Mensaje: devolver la llamada, etc. 4) Cualquier otra información. ■ Si el huésped ya está alojado en el hotel, grabe en la extensión del sistema de mensajes del huésped el nombre del huésped, el de la operadora y la información arriba especificada. ■ Si el huésped está por llegar al hotel, entre el mensaje en la computadora y ponga sus iniciales.	■ A todas las personas que llaman para dejar el mensaje se les ofrecerá el sistema de mensaje de voz, y, si no objeta, se procederá a hacer la conexión. ■ La luz de mensajes se encenderá automáticamente. ■ Se le ofrecerá la información necesaria a aquellas personas que no conozcan el sistema o se sientan intimidadas por el mismo.

Especialmente creado para la Compañia de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Comunicaciones

TAREA 19: Sistema de mensajes electrónico (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Si el huésped llama a la operadora diciendo que su luz de mensaje está encendida: 1) Revise la computadora y asegúrese de que el mensaje no fue proporcionado ya cuando el huésped se registró. 2) Si la luz de mensajes está encendida, apáguela después de dar el mensaje al huésped. ■ Si el mensaje no está en la computadora, infórmele al huésped "La persona que llamó dejó un mensaje para usted en el sistema de voz electrónico. Lo transferiré a su buzón, un momento por favor".	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Comunicaciones

TAREA 20: Revisar los mensajes

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Recoja todos los mensajes no entregados a las 3:00 a.m.. ■ Asegúrese de que la luz continúa encendida. ■ Imprima todos los mensajes en la hoja para mensajes. Anote: 1) El nombre del huésped 2) El número de cuarto 3) El nombre de la persona que llamó 4) El número de la persona que llamó 5) La información o mensaje 6) La hora 7) El día/fecha ■ Comuníquese con el botones del turno de noche para que entregue dichos mensajes. ■ Archive la copia del Departamento de Comunicaciones en el archivo de mensajes.	■ Todos los mensajes serán entregados al botones del turno de noche, a las 4:00 a.m. ■ Todos los mensajes están impresos claramente. ■ Sin errores ortográficos. ■ Toda la información está completa.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Comunicaciones

TAREA 21: Imprimir los mensajes

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Entre en la computadora del Departamento de Comunicaciones, busque en el menú "Informe de Mensajes" y seleccione la opción de "Imprimir" los mensajes en la impresora del departamento. ■ Coloque papel de mensajes en la impresora. ■ Centralice el papel en la impresora. ■ Imprima y recoja el mensaje de la impresora. ■ Separe los mensajes en dos grupos, para las personas que están alojadas en el hotel y las que están por llegar. ■ Lleve los mensajes de las personas que están por llegar a la recepción. ■ Notifique al botones que proceda a distribuir los mensajes de las personas que ya se están alojando en el hotel.	■ Se imprimen todos los mensajes clara y legiblemente. ■ Sin errores ortográficos. ■ La copia del mensaje se imprime en tinta oscura. ■ Todos los mensajes a ser distribuidos se le darán al botones 15 minutos después de que hayan sido impresos.



©

Comunicaciones

TAREA 22: Solicitudes para despertar por teléfono ("wake-up calls")

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando reciba una solicitud para despertar por teléfono al huésped: 1) Conteste con el saludo especificado por el hotel para llamadas internas. 2) Verifique la hora en que habrá de despertar al huésped (a.m/p.m.) y su número de cuarto. 3) Verifique el nombre del huésped. 4) Operadora: "Muchas gracias Sr./Sra. _____ que tenga buenas noches".	■ Se hacen todas las llamadas para despertar a la hora solicitada.
	■ Sin omisiones.
	■ Ninguna llamada se hará tarde.
	■ Se documentarán todas las llamadas.
	■ Todas las llamadas que no reciban respuesta será referidas al botones para que investigue.
■ Entre la solicitud para despertar en la computadora y anote: 1 Número de cuarto 2) Nombre del huésped 3) Apunte la hora en que se hará la llamada para despertar en la hoja para esos fines	■ Es vital que nuestros huéspedes reciban las llamadas para despertarlos a tiempo. Esto puede afectar adversamente sus planes, como perder el vuelo, no llegar a una reunión, un negocio malogrado, etc..
■ Todas las solicitudes para despertar por teléfono se archivarán por un período determinado.	■ Nuestros huéspedes son nuestra prioridad y están pagando por nuestro servicio. Una llamada errónea u olvidada no es aceptable para los estándares de este hotel.

Especialmente creado para la Compañia de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Comunicaciones

TAREA 22: Solicitudes para despertar por teléfono (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ A las 4:00 a.m. se compararán las solicitudes para despertar por teléfono que fueron entradas en la computadora con la versión tomada a mano en el registro de solicitudes. Se resolverán todas las discrepancias. No elimine ninguna llamada de la computadora a no ser que usted mismo haya cometido el error. Si hay una llamada en el registro que no está en la computadora, éntrela en la computadora inmediatamente. ■ Si el huésped no contesta la llamada para despertarlo, notifique al Departamento de Portería, que enviará un botones a revisar el cuarto del huésped e informará a la operadora. ■ Al hacer una llamada para despertar, se seguirán las siguientes indicaciones: 1) Saludo: La operadora dirá "Buenos días, Sr./Sra./Srta. _____, ésta es su llamada de las ___ (a.m./p.m.). La temperatura es ____ __° F. 2) Despedida: "Que tenga un día placentero, gracias".	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Comunicaciones

TAREA 23: Llamadas difíciles

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Siga los procedimientos explicados en el Manual de la Operadora. ■ El supervisor manejará cualquier llamada en la cual la operadora necesite ayuda. LLAMADAS OBSCENAS/ABUSO VERBAL ■ Reporte las llamadas obscenas al Departamento de Seguridad. ■ Cuando la operadora del Departamento de Comunicaciones reporta una llamada de abuso verbal que es interna: 1) Obtenga el nombre del transgresor y el número de su extensión. 2) Reporte a la persona: a) Al gerente de Comunicaciones o al gerente del departamento del empleado. b) Al Departamento de Recursos Humanos. QUERELLAS Y LLAMADAS DE PERSONAS AIRADAS ■ El supervisor del departamento ayudará a las operadoras a manejar llamadas de huéspedes molestos o de querellas.	■ **El supervisor del Departamento de Comunicaciones ayuda a las operadoras cuando tienen problemas con una llamada.** ■ Se usa un nivel de voz agradable y cortés.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Si no puede resolver el problema, pídale a la persona que se quede en la línea mientras usted localiza al gerente del departamento indicado para que le ayude. ■ Explique al gerente del departamento el problema o la situación, para evitar que el huésped tenga que hacerlo y se moleste más. LÍNEA RESTRINGIDA ■ Cuando un huésped con la línea de teléfono restringida insiste en hacer una llamada de larga distancia, haga la llamada con cargo revertido, con cargo a una tercera persona o usando la tarjeta de alguna compañía telefónica. AMENAZA DE BOMBA ■ El supervisor estará listo y preparado para manejar llamadas de amenaza de bomba o llamadas reportando situaciones que atenten contra la vida o propiedad. ■ Una vez que se dé cuenta que la persona está haciendo una llamada de amenaza, complete los siguientes pasos: 1) Manténgase calmado, sea cortés y no interumpa a la persona.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

TAREA 23: Llamadas difíciles (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
2) La operadora avisará de la llamada al supervisor inmediatamente. 3) El supervisor escuchará cuidadosamente y repetirá cada palabra en voz alta, para que los otros empleados del departamento puedan registrar y verificar la conversación. 4) Comience a llenar la lista de repaso del Departamento de Seguridad referente a las amenazas de bomba. 5) Llame al Departamento de Seguridad. Tan pronto seguridad llegue, ellos le darán instrucciones sobre cómo proceder.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Comunicaciones

TAREA 24: Comunicación por el radio

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Para llamar al Departamento de Ingeniería: 1) Diga claramente "Base a Ingeniería". 2) Espere a que respondan. 3) Continúe tratando hasta que reciba contestación. 4) Explique el problema o la necesidad. ■ Llene la orden de trabajo claramente. ■ Coloque el original para el Departamento de Ingeniería y la copia del Departamento de Comunicaciones en los lugares designados. ■ Para llamar al Departamento de Seguridad: 1) Refiérase a la lista de códigos de radio.	■ Se usarán el código y terminología apropiados cuando hable con los Departamento de Ingeniería y Seguridad. ■ Se llenarán las peticiones de trabajo claramente. ■ Se procesarán las órdenes de trabajo y sus copias correctamente.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Comunicaciones

TAREA 25: Radiolocalizar a los empleados

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Si una persona necesita hablar con algún empleado del hotel, diga, "el/la Sr./Sra./Srta. _____ no se encuentra en su oficina; ¿Quiere que le envíe un mensaje? Por favor espere." ■ Siga los procedimientos indicados para localizar a la persona a través del "beeper" o radioteléfono. ■ Espere a que el empleado conteste, averigüe el número de la extensión donde se encuentra y transfiérale la llamada. ■ Si el empleado no contesta el mensaje, refiera la llamada a otra persona que esté disponible o tome un mensaje.	■ Espere a que el que llama responda antes de ofrecerle tomar el mensaje. ■ Todos los mensajes al "beeper" o radioteléfono se envían según las especificaciones. ■ Se usará un tono de voz profesional al enviar todos los mensajes. ■ Si el empleado no contesta, se enviarán otros dos mensajes. ■ Recuerde que algunos empleados pudieran estar en presencia de un huésped cuando reciben el mensaje.



©



Comunicaciones

TAREA 26: Información para el huésped

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Proporcione al huésped con la siguiente información: 1) Salones de reunión 2) Números de teléfono de los salones de reunión 3) Teléfonos públicos 4) Baños 5) Restaurantes y bares 6) Ascensores 7) Escaleras 8) Teléfonos internos 9) Áreas de ventas 10) Habitaciones de huéspedes 11) Teléfonos de habitaciones de huéspedes 12) Salidas de emergencias 13) Oficina del hotel 14) Tiendas de regalos 15) Centro de negocios	■ Los huéspedes reciben información clara, concisa y precisa. ■ Si una persona llama pidiendo información general del hotel, intente ayudar a la persona por 30 segundos, si la persona necesita más información de la ya otorgada, sugiera dirigir la llamada al restaurante, al Departamento de Banquetes, al "Concierge", al Departamento de Ventas o al departamento pertinente.



©

Comunicaciones

TAREA 27: Libreta de comunicaciones

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ El Registro de Comunicaciones se usará para: 1) solicitudes especiales 2) querellas de huéspedes 3) salidas después de la hora de "check-out". 4) estadías extendidas autorizadas 5) cualquier información para comunicar al próximo turno 6) solicitudes a la lavandería,a los departamentos de Administración de Habitaciones "Housekeeping", y Comunicaciones, a Servicios para el Huésped y al Departamento de Mantenimiento 7) solicitudes misceláneas ■ Complete lo siguiente: 1) El nombre del huésped 2) Las iniciales del empleado 3) El número de cuarto 4) La hora 5) La solicitud 6) El nombre del departamento notificado 7) La hora en que fue notificado 8) La hora para la llamada de seguimiento	■ **Todas las solicitudes se atenderán en menos de 15 minutos y serán firmadas cuando se hayan completado.** ■ **El supervisor del departamento peticionado revisará todas las solicitudes y llamará al huésped para dar seguimiento (no asuma que las solicitudes se han resuelto sin antes verificar).** ■ Toda la información en el Registro de Comunicaciones del departamento se entregará al próximo supervisor de turno para que le dé seguimiento.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Comunicaciones

TAREA 28: Llamadas fuera horas laborables

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Si alguien llama preguntando por un empleado cuyo departamento ya ha cerrado: 1) Refiera a la persona a otro departamento que le pueda ayudar, si aplica. 2) Envíele un mensaje por "beeper". 3) Ofrézcale tomar un mensaje. 4) Registre el nombre y el número de teléfono de la persona que llama, nombre del empleado, día, fecha y hora, el mensaje completo y sus iniciales. 5) Coloque el mensaje en el encasillado de correos del departamento indicado.	■ Las llamadas personales para empleados no están permitidas, excepto en caso de emergencia o si están aprobadas por la gerencia del departamento. ■ Todos los mensajes para los empleados se colocarán en los encasillados de correo antes de las 6:00 a.m. todos los días.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Comunicaciones

TAREA 29: Control de llamadas del huésped

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
□ Controle únicamente las llamadas de huéspedes que han solicitado el servicio. Cuando esté verificando una llamada, notifique a la persona que llama: "Déjeme verificar si el Sr./Sra./Srta. _____ está. ¿Quién está llamando, por favor? Gracias. ¿Puede esperar por favor?"	■ Todas las llamadas serán manejadas según se lo solicite el huésped.
■ Infórmele al huésped el nombre de la persona que llama. Si el huésped desea contestar la llamada, siga los pasos para llamadas en espera.	■ Todas las llamadas serán manejadas amable y cortésmente.
■ Si el huésped no desea contestar la llamada, informe a la persona que llama, "Lo siento el Sr./Sra./Srta. _____ no se encuentra disponible. ¿Le gustaría dejar un mensaje?" Refiérase al procedimiento para tomar mensajes.	■ Se registrarán las llamadas controladas según los deseos del huésped en el libro de registros.
■ Cuando el huésped solicita que la operadora filtre sus llamadas: 1) Verifique el nombre y el número de cuarto. 2) La hora de comienzo del servicio, el día y la fecha. 3) La hora y día en que terminará el servicio.	
■ Registre toda la información en el libro de registros. Anote debajo de la fecha apropiada cuando el huésped ya no requiere que se filtren sus llamadas.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Comunicaciones

TAREA 30: Solicitudes de privacidad

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Huéspedes solicitando privacidad en sus teléfonos: 1) Verifique el nombre y el número de cuarto. 2) La hora y la fecha en que empieza el servicio de "No Perturbar" (NP). 3) La hora y la fecha que termina el servicio de NP. 4) Si hay alguna excepción o lista de nombres de personas con las cuales el huésped desea hablar. 5) Pregunte al huésped si desea que usted proteja sus llamadas en el caso de una emergencia. 6) Registre toda la información en el libro de registros. Comunique a la operadora del próximo turno la solicitud de "No Perturbar" mostrándole la anotación en el libro de registro. 7) Ponga "NP" en la computadora. 8) Al final del tiempo solicitado de "No Perturbar", borre la señal "NP" de la computadora.	■ Todas las solicitudes de "NP" serán honradas. ■ Ninguna llamada se dirigirá equivocadamente a una extensión que ha solicitado el servicio de "No Perturbar". ■ Se honrará la solicitud de "No Perturbar" por el período solicitado.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Comunicaciones

TAREA 31: Manejo de llamadas a habitaciones con solicitud de "no perturbar"

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ A las personas que llaman a los cuartos que tengan la señal de "No Perturbar" (NP), se les informará lo siguiente: "El Sr./Sra./ Srta. nombre del huésped ha pedido que no se le moleste, ¿Le gustaría dejar un mensaje?" ■ Si la persona insiste en que usted llame al cuarto, comuníquese con su supervisor, pero no llame a la habitación. ■ Comunique la señal de "NP" a otros departamentos y notifique a todos los turnos el número de la extensión que ha pedido el servicio de No Perturbar. La línea sonará ocupada en toda llamada que entre a una extensión con la señal de "NP" desde un teléfono interno.	■ Se honrarán todas las solicitudes de privacidad ("NP"). ■ Ninguna llamada se dirigirá equivocadamente a una extensión con la señal de "NP". ■ Notifique a todas las operadoras acerca de las extensiones con la señal de No Perturbar.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Comunicaciones

TAREA 32: Llamadas de conferencia

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando los huéspedes o gerentes solicitan llamadas de conferencia: 1) Obtenga los nombres y los números de teléfono de las personas necesitadas. 2) Obtenga la hora en la cual la llamada de conferencia será hecha. 3) Comuníquese con las personas y conéctelos con las extensiones internas.	■ Todas las llamadas se harán en forma profesional a la extensión indicada.



©

Comunicaciones

TAREA 33: Huéspedes sin registrar

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Si una persona desea dejar un mensaje a una persona que no está registrada en el hotel, infórmele que tal vez no será posible darle el mensaje a dicha persona, pero ofrézcale tomar el mensaje en caso de que la persona llame a la operadora del hotel. ■ Anote el mensaje en el registro del Departamento de Comunicaciones y notifique a todas las operadoras. ■ Ofrézcale transferir la llamada a la recepción o a otro departamento para dejar el mensaje, en caso de que la persona llame directamente a ese departamento.	■ Cualquier querella o llamada hostil será manejada por el supervisor de la recepción. ■ Mensajes para personas que no estén alojadas en el hotel se registrarán en el libro de registro y se comunicarán a las otras operadoras.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Comunicaciones

TAREA 34: Llamadas en idiomas extranjeros

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando usted reciba una llamada en un idioma extranjero, y no puede entender la solicitud de la persona que está llamando, proceda de la siguiente manera: 1) Determine qué idioma se está usando. 2) Refiérase a la lista de frases en extranjeras y lea la frase apropiada. 3) Coteje la lista de empleados que hablan varios idiomas e identifique a una persona que pueda atender la llamada. 4) Transfiera la llamada a la extensión debida.	■ Todas las llamadas en idiomas extranjeros serán manejadas como lo indica el procedimiento. ■ La lista con frases en diferentes idiomas se encuentra al alcance de la mano.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Comunicaciones

TAREA 35: Línea ocupada en situación de emergencia

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Si la persona que llama tiene una emergencia, notifique a su supervisor. ■ Si el supervisor lo autoriza: 1) Pregunte el nombre de la persona que llama. 2) Ponga a la persona que llama en espera. 3) Revise la computadora para verificar el nombre y el número del cuarto. 4) Apriete la extensión del número de cuarto. 5) Anuncie: "Soy la operadora del hotel, y tengo una llamada de emergencia para el Sr./Sra./Srta. _____, ¿Quiere ceder la línea, por favor?" 6) Si el huésped accede, comuníquelo con la línea en espera. 7) Si el huésped se niega, comuníquese con la otra línea e infórmele que el huésped no desea ceder la línea.	■ Ninguna operadora podrá interrumpir una conversación sin permiso del supervisor. La operadora que no siga las reglas estará sujeta a una acción disciplinaria que podría incluir despido.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Comunicaciones

TAREA 36: Llamadas internas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Si la persona que llama solicita el número de cuarto o la extensión del departamento, siga los procedimientos para las llamadas internas. ■ Si la persona que llama solicita línea para llamar fuera de los predios del hotel, diríjalo amablemente a los teléfonos públicos. Si la persona insiste en tener línea para llamar afuera del hotel, refiera la llamada a su supervisor.	■ Las llamadas internas requiriendo línea para llamar afuera del hotel serán aprobada únicamente por el supervisor del departamento.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Comunicaciones

TAREA 37: Llamadas con cargo revertido

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Siga los siguientes pasos para manejar una llamada con cargo revertido: 1) Para un cuarto de huéspedes, llame al cuarto para determinar si el huésped acepta la llamada o no. Si el huésped acepta la llamada infórmele a la operadora de la compañía de teléfonos que tendrá que llamar más tarde para informar al hotel de la duración de la llamada y su costo. Si el huésped no acepta la llamada, regrese a la operadora y dígale "No contesta nadie, ¿Le gustaría dejar un mensaje?" 2) No acepte llamadas con cargo revertido: a) a los departamentos del hotel b) de los empleados c) de larga distancia	■ Cualquier llamada con cargo revertido será manejada como lo indica el procedimiento.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Comunicaciones

TAREA 38: Llamadas de larga distancia

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ El sistema de larga distancia se utiliza cuando un huésped carga la llamada a su cuarto o cuando la administración hace una llamada de larga distancia desde un teléfono interno. ■ <u>Llamadas De Huéspedes</u>: 1) Averigüe el nombre del huésped y su número de cuarto. 2) Revise la computadora para confirmar el nombre y el número de cuarto. 3) Si las líneas no están restringidas, averigüe el número al que la persona desea llamar y haga la llamada de la siguiente manera: Oprima el -0-, el código del área y el número de teléfono. Cuando la telefonista entre en la línea diga, "Gracias operadora, ésta es una llamada para cargar a la habitación _____." 4) Si la línea ha sido restringida por Recepción, infórmelo al huésped.	■ Todas las llamadas serán cargadas al cuarto. ■ Sin errores. ■ Sin omisiones.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

TAREA 38: Llamadas de larga distancia (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Llamadas administrativas. 1) Averigüe el nombre de la persona que llama. 2) En el formulario de _____ escriba el nombre de la persona, departamento y el número de extensión. Haga la llamada de la siguiente manera. Oprima el -0-, el código del área y el número de teléfono. Cuando la telefonista entre en la línea diga, "Gracias operadora, ésta es una llamada para cobrar a la habitación ___. Use la extensión de departamento como número de habitación.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Comunicaciones

TAREA 39: Cobrar las llamadas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Todas las llamadas con la asistencia de la operadora del hotel serán automáticamente cargadas a la cuenta del huésped, por medio del número de habitación. ■ Se le cargará automáticamente la tarifa del hotel por cada llamada hecha. ■ <u>Llamadas Directas</u>: 1) Todas las llamadas directas desde el cuarto del huésped son automáticamente cargadas a su cuenta. 2) Verifique que todas las llamadas directas hayan sido cargadas, de lo contrario añada la tarifa necesaria.	■ Todas las llamadas serán cargadas al cuarto. ■ Sin errores. ■ Sin omisiones.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Comunicaciones

TAREA 40: Manejar los teléfonos con problemas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Atienda todas las averías de teléfonos que reporten los huéspedes o la administración. ■ Discúlpese con el huésped por la inconveniencia. ■ Si tiene un teléfono adicional disponible entréguelo al huésped inmediatamente. ■ Registre todos los problemas telefónicos reportados en el libro de registros y anote lo siguiente: 1) Número de la extensión/número de cuarto/ubicación. 2) Nombre del huésped/empleado. 3) Día, fecha y hora. 4) Descripción completa del problema 5) Gerente al cual el huésped ha sido dirigido. 6) Sus iniciales. ■ Llame a la compañía de teléfonos si el problema ocurre después de las 5:00 p.m.	■ Todos los problemas con teléfonos reciben atención inmediata. ■ Todos los problemas de teléfonos son registrados en el libro. ■ La compañía de teléfonos será llamada para que arregle o reemplace los teléfonos averiados.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Comunicaciones

TAREA 41: Trabajos de la compañía de teléfonos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Dirija todos los representantes de la compañía de teléfonos a su supervisor.	■ La compañía de teléfonos y el supervisor del Departamento de Comunicaciones coordinarán todas las órdenes de trabajo necesarias. ■ Sin errores. ■ Sólo el supervisor podrá firmar las órdenes de trabajo. ■ Los representantes de la compañía de teléfonos deberán firmar la entrada y la salida con el supervisor del Departamento de Comunicaciones.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Comunicaciones

TAREA 42: Sistema de computadoras fuera de servicio

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Oprima la tecla apropiada en el cuadro telefónico para redirigir todas las llamadas de larga distancia del huésped. ■ Manualmente escriba todos los mensajes para huéspedes y entréguelos al Departamento de Portería para que los distribuyan (dependiendo de cuánto tarde el sistema en reponerse). ■ Entre todos los mensajes en la computadora tan pronto el sistema esté trabajando nuevamente. ■ Comuníquese con el Departamento de Información y averigue si la máquina que controla las llamadas está cargando todas las tarifas a las respectivas cuentas de huéspedes y pregunte por cuánto tiempo estará el sistema fuera de servicio. ■ Verifique los nombres y los números de cuarto de huéspedes con el supervisor del Departamento de Comunicaciones. (El supervisor usará el informe de cuartos ocupados para revisar los nombres y los números de cuarto.)	■ La tecla apropiada será usada para redirigir todas las llamadas de larga distancia. ■ Los mensajes se escriben a mano y se entregan al Departamento de Portería para su distribución. Se escriben todos los mensajes en la computadora tan pronto empiece a funcionar el sistema. ■ La recepción y el Departamento de Comunicaciones coordinan entre sí para mantener una lista correcta con todos los nombres de los huéspedes nuevos. ■ El Departamento de Comunicaciones tiene suficiente personal para atender la demanda de trabajo. ■ El supervisor se comunicará con el personal indicado para averiguar la duración de la avería en el sistema.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Comunicaciones

TAREA 42: Sistema de computadora fuera de servicio (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Comuníquese con el supervisor de recepción para coordinar la preparación de una lista con los nombres y números de habitación de los huéspedes que se registraron en el hotel mientras el sistema estaba averiado. ■ El supervisor reajustará el horario de empleados para ayudar al departamento si el sistema de computación va a estar fuera de servicio por un tiempo indeterminado. ■ Comuníquese con las siguientes personas para informarles que el sistema está fuera de servicio: 1) Los altos ejecutivos del hotel 2) Recepción 3) El Servicio de Administración de Habitaciones ("Housekeeping")	



©

Portería

Indice

TAREA	PAGINA
01: Identificar el equipaje	2
02: Cargar el carrito de las maletas	3
03: Llevar las maletas a la habitación por adelantado	4
04: Entregar el equipaje de grupos	5
04: Entregar el equipaje de grupos (cont.)	6
05: Acompañar al huésped a su habitación	7
06: Calefacción y aire acondicionado	8
07: Ofrecer ayuda y agradecer al huésped	9
07: Ofrecer ayuda y agradecer al huésped (cont.)	10
08: Servicio de lavandería	11
09: Almacenar el equipaje	12
10: Devolver las maletas almacenadas	13
11: Cambios de cuartos	14

Specially created for the Puerto Rico Tourism Company and the Puerto Rico Hotel & Tourism Association ©

Portería

TAREA 01: Identificar el equipaje

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Pídale al huésped que le señale su equipaje. ■ Si el huésped ha dejado sus maletas guardadas en el hotel, ayúdelo a conseguirlas. Pídale los boletos de reclamo y compárelos con los talonarios de las maletas. Recoja las maletas del huésped en el almacén. ■ Determine si la cantidad de maletas amerita usar el carrito de maleteros. ■ NOTA: Cargue las maletas siempre que sea posible.	■ Se identifican las maletas correctamente antes de salir del vestíbulo para evitar cualquier equivocación. ■ No se dejan maletas desatendidas en el vestíbulo. ■ Se compara el boleto de reclamo que le entrega el huésped con el talonario en su maleta, para evitar equivocaciones.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Portería

TAREA 02: Cargar el carrito de las maletas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Siempre coloque las piezas más grandes o pesadas en la parte de abajo y las más pequeñas o frágiles arriba. ■ Nunca sobrecargue el carrito, pues puede causar que el equipáje se caiga, se dañe o se pierda. ■ Coloque el equipaje cuidadosamente en el carrito. ■ Si la maleta es demasiado pesada, no trate de levantarla usted solo, pida ayuda. ■ Siempre tenga cuidado cuando cargue el equipaje. Levántelo con sus rodillas y sus piernas no con su espalda y cadera.	■ Se tiene precaución cuando se levanta el equipaje. Se siguen las reglas de seguridad para levantar objetos pesados. ■ Se demuestra respeto por las cosas ajenas. El equipaje se coloca en el carrito cuidadosa y eficientemente. ■ El equipaje se encuentra bien colocado y seguro en el carrito antes de transportarlo.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Portería

TAREA 03: Llevar las maletas a la habitación por adelantado

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Si, por alguna razón, no puede acompañar al huésped a su habitación para llevarle sus maletas, lleve el equipaje a la habitación mientras el huésped se termina de registrar en la recepción; use el ascensor de servicio. ■ Espere en la habitación hasta que llegue el huésped. ■ Informe al huésped de todas las facilidades de la habitación (uso de la llave, sistema de aire acondicionado, teléfono, minibar, caja de seguridad, televisor, etc.). ■ Si el equipaje necesita guardarse, colóquelo en el área designada, a menos que el huésped le pida otra cosa. ■ Mantenga la puerta abierta por medio de la cuña. No use el equipaje para estos fines. ■ Antes de irse, pregunte al huésped si desea hacer reservaciones en el restaurante.	■ Se entrega el equipaje como indica el procedimiento. ■ No se deja el equipaje desatendido en el pasillo. ■ El equipaje no se usa para mantener la puerta abierta. ■ El equipaje se entrega de manera rápida y organizada. ■ Se le explica al huésped cómo usar las facilidades de la habitación.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Portería

TAREA 04: Entregar el equipaje de grupos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Averigüe la hora de llegada del grupo.	■ Todos los arreglos se hacen media hora antes que el grupo llegue.
■ Consiga dos listas con los números de habitación.	■ Se sabe la cantidad de maletas que llegarán antes de que el grupo llegue al hotel.
■ Asegúrese de que tiene una lista exacta de cada grupo antes de que éste llegue al hotel.	■ Hay suficientes etiquetas para las maletas.
■ Tenga las etiquetas para la maletas listas, con los nombres y los números de habitación antes de que los huéspedes lleguen.	■ Se anota toda la información en la hoja de llegada.
■ Cuente todas las piezas antes de entregarlas; anote la cantidad en la hoja de llegadas.	■ **Las maletas de grupos se entregan con prontitud y correctamente.**
■ Use el ascensor de servicio para entregar el equipaje.	■ **Ninguna maleta se deja desatendida en la recepción o fuera del hotel.**
■ Si las habitaciones no están listas, coloque las maletas sólo en el área designada u otro lugar especificado por la persona contacto del grupo.	■ El equipaje se maneja con cuidado, sin tirarlo.
■ No deje maletas en el vestíbulo.	■ Las maletas se entregan solamente en los cuartos asignados.
■ Nunca deje el equipaje desatendido.	■ Las maletas extras se devuelven al supervisor o al líder del grupo.
■ Complete cualquier arreglo para el grupo media hora antes de que éste llegue.	■ Se utiliza el ascensor de servicio.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Portería

TAREA 04: Entregar el equipaje de grupos (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Entregue el equipaje de manera rápida, organizada y correcta. ■ Distribuya las maletas dejándose llevar por la lista de habitaciones asignadas. Devuelva las maletas que sobren o estén sin identificar a su supervisor o a la persona contacto del grupo.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Portería

TAREA 05: Acompañar al huésped a su habitación

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Señale el ascensor al huésped y camine junto a él para poder explicarle las facilidades que el hotel ofrece. □ Si no puede acompañar al huésped: 1) Explíquele detalladamente cómo llegar a su habitación para que no se pierda. 2) Indíquele que usted lo/la encontrará en la habitación. ■ Si el huésped pide que el hotel guarde sus maletas, colóquelas en el almacén y asegúrese de entregarle su boleto de reclamo. ■ Cuando entregue las maletas, asegúrese de no dejar ninguna desatendida en el pasillo.	■ Se acompaña al huésped a su habitación siempre que sea posible. ■ **Se le informa al huésped de todas las facilidades del hotel.** ■ Se entregan todas las maletas correctamente dentro de los primeros __ __ minutos del registro del huésped. ■ Se evita chocar las maletas contra las paredes, puertas o los muebles, para prevenir daño al equipaje y a la propiedad del hotel.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Portería

TAREA 06: Calefacción y aire acondicionado

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Demuestre al huésped cómo operar el control de temperatura. ■ Explíquele el sistema de calefacción/aire acondicionado e infórmele cuánto se tardará en calentar/enfriar el cuarto. ■ Ajuste el nivel de la temperatura, según el gusto del huésped. ■ Asegúrese que el sistema de calefacción/aire acondicionado está funcionando. ■ Si la unidad no está funcionando apropiadamente. 1) Discúlpese con el huésped. 2) Llame a la recepción, reporte el problema inmediatamente y solicite otra habitación para el huésped. 3) Después de mudar al huésped a su nueva habitación, indíquele que le traerá la llave nueva.	■ Se le muestra a todos los huéspedes cómo manejar el sistema de calefacción y aire acondicionado. ■ Cualquier problema en el sistema se reporta inmediatamente; se da seguimiento para reubicar al huésped.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Portería

TAREA 07: Ofrecer ayuda y agradecer al huésped

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Asegúrese que el huésped esté satisfecho con su habitación. Llame a Recepción si el huésped expresa descontento; esté preparado para mudarlo de habitación. ■ Reporte y dé seguimiento a cualquier reparación que se necesite en la habitación. ■ Averigüe si el huésped tiene alguna pregunta diciendo: "Si le puedo servir en algo más, por favor no vacile en llamarme a la extensión ___o puede llamar a la extensión de Servicios al Huésped, al número __." ■ Cuando salga de la habitación, agradezca al huésped y diga: "nombre del huésped, que disfrute su estadía en el hotel nombre." ■ No solicite propinas. ■ No se demore esperando a que el huésped le dé propina. ■ Siempre agradezca al huésped si le entrega alguna propina. ■ Cierre bien la puerta al salir de la habitación.	■ El huésped se siente que puede comunicarse con usted para pedir ayuda en cualquier momento. ■ Siempre use el nombre del huésped. ■ **No se solicitan propinas.** ■ Se agradece al huésped si le entrega una propina. ■ Se sonríe y mantiene contacto visual con el huésped mientras se le habla.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Portería

TAREA 07: Ofrecer ayuda y agradecer al huésped (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Regrese a su estación inmediatamente y anote en el registro que ha completado esta tarea.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Portería

TAREA 08: Servicio de lavandería

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
RECOGER LA ROPA ■ La última persona en recibir el número de cuarto y el nombre del huésped deberá de recoger la lavandería. ■ Vaya directamente a la habitación. ■ Golpee la puerta 3 veces con los nudillos e identifíquese diciendo, "Buenos días Sr./Sra./Srta._____. Vine a recoger su ropa." ■ Revise el talonario de la lavandería para asegurarse que se haya llenado por completo. ■ Recoja la ropa e informe al huésped: 1) la hora en que se devolverá 2) que la traerá a la habitación ■ Lleve la ropa al área designada. ■ Anote en el registro: 1) Nombre del huésped 2) Número de habitación 3) Día y hora de recogido DEVOLVER LA ROPA ■ Verifique que tenga todas las piezas que se enviaron a la lavandería. Notifique al supervisor si hay alguna discrepancia. ■ Verifique que tenga el número de cuarto correcto.	■ El maletero ayudará al huésped que llama pidiendo servicio de lavandería. ■ Se recogerá la ropa antes de que pasen ___ minutos de la solicitud del huésped. ■ El Departamento de Lavandería obtendrá la ropa para lavar del área designada y entregará la ropa ya lavada y planchada en la tarde, a no ser que sea especificado de otra manera. ■ Se cotejará que el talonario de lavandería se ha llenado correctamente y por completo. ■ Se saludará al huésped utilizando su nombre y se mantendrá contacto visual. ■ Se devolverá la ropa a la habitación correcta. ■ **La ropa del huésped será recogida, entregada y registrada correctamente.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Portería

TAREA 09: Almacenar el equipaje

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Si el huésped desea que el hotel guarde su equipaje para recogerlo en otro luego: 1) Ponga una etiqueta en cada pieza del equipaje 2) Marque en la etiqueta principal el número total de maletas que se han almacenado 3) Guarde las maletas en el almacén de maletas 4) Entregue al huésped los boletos de reclamo correspondientes a cada maleta 4)Almacene las maletas inmediatamente después de recibirlas ■ No se guardará ninguna maleta sin la etiqueta apropiada. ■ No use la etiqueta en maletas de cuero para no dañarlas. Sustituya la etiqueta otro tipo de talonario. ■ Mantenga el almacén de maletas cerrado bajo llave en todo momento. ■ Guarde los artículos de valor (cámaras, computadoras) en _____.	■ La etiqueta de las maletas a almacenarse está bien fijada a la pieza. ■ Se identifican las maletas correctamente para evitar que se extravíen. ■ Se entrega el boleto de reclamo al huésped. ■ Las piezas se almacenan ordenada y cuidadosamente. ■ No se almacenará ningún comestible. ■ El almacén de maletas permanecerá bajo llave en todo momento.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Portería

TAREA 10: Devolver las maletas almacenadas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando un huésped quiera recoger las maletas que han sido almacenadas: 1) Pida los boletos de reclamo 2) Compare los boletos de reclamo con las etiquetas de las maletas 3) Asegúrese de devolver todas las maletas ■ Si el huésped ha perdido los boletos de reclamo 1) Pídale que le señale las maletas. 2) Haga que el huésped presente identificación con foto y que firme antes de recoger las maletas. 3) Entregue las maletas sólo después de recibir autorización del supervisor	■ Los boletos de reclamo deberán de ser idénticos a los de las maletas. ■ Se requerirá que el huésped presente identificación cuando haya perdido los boletos de reclamo. ■ Se devolverán las maletas a su verdadero dueño.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Portería

TAREA 11: Cambios de cuartos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando el huésped no está satisfecho con el cuarto y desea cambiar su cuarto, el Maletero hará lo siguiente: 1) Comuníquese inmediatamente con la recepción por teléfono. 2) Determine qué es lo que se puede hacer para satisfacer al huésped. 3) Si no es posible cambiar el cuarto, deje que el huésped hable con la recepción. 4) Mueva al huésped con las maletas al cuarto nuevo. 5) Asegúrese de que el huésped está satisfecho con el cuarto nuevo. 6) Comuníquele que usted recogerá la llave nueva y se la traerá. ■ Cuando un huésped desea cambiar su cuarto, todas las decisiones serán tomadas por la recepción. La recepción llamará al huésped enseguida que éste se pueda cambiar al cuarto nuevo. La llave será dada a la última persona que ayude al huésped a cambiarse de cuarto.	■ El Maletero responderá inmediatamente a ayudar al huésped que no esté satisfecho con su cuarto. ■ Los Maleteros deben de ayudar en los cambios de cuartos cuando sean necesitados.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Recepción

Indice

TAREA	PAGINA
44: Discutir los cargos (cont.)	60
45: Pago de cuenta del huésped	61
45: Pago de cuenta del huésped (cont.)	62
45: Pago de cuenta del huésped (cont.)	63
46: Manejo de querellas	64
47: Recoger las llaves	65
48: Despedir al huésped	66
49: Archivar la tarjeta de registro	67
50: Cargos tardíos	68
51: Desalojo tardío	69
52: Solicitudes de reembolso	70
53: Salida rápida	71
54: Organizar las llaves	72
55: Inventario de llaves	73
56: Reporte de cajera	74
57: Entregar el depósito	75
58: Guardar el banco	76
59: Revisar el informe de llegadas	77

Recepción

Indice

TAREA	PAGINA
60: Suplir el área de trabajo	78
61: Reservar habitaciones	79
62: Pre-registro de huéspedes importantes ("VIP")	80
63: Reservar solicitudes especiales	81
64: Requerimientos de amenidades ("amenities")	82
65: Balancear los tipos de cuartos	83
65: Balancear los tipos de cuartos (cont.)	84
66: Discrepancias y vencimiento de estadías	85
66: Discrepancias y vencimiento de estadías (cont.)	86
67: Reservación que no se presenta	87
68: Objetos perdidos/encontrados	88
69: Revisar la sección de registro	89
70: Suministro para la oficina	90
71: Reporte diario	91
72: Final del día	92
72: Final del día (cont.)	93
73: Libro de registro	94

Specially created for the Puerto Rico Tourism Company and the Puerto Rico Hotel & Tourism Association ©

Recepción

TAREA 01: Hoja de prioridades

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Coteje en la Hoja de Prioridades cualquier querella, reclamación, problema o comentario de los huéspedes. ■ Registre la siguiente información en la hoja: 1) departamento 2) día/fecha 3) nombre del huésped 4) número de cuarto 5) comentarios 6) nombre del empleado ■ Documente todas las querellas, problemas o comentarios hechos por el huésped. ■ Informe las querellas al departamento pertinente. ■ Asegúrese de que el supervisor del departamento contactado se comunica con el huésped en menos de 30 minutos. ■ Llame al departamento para indagar lo que se está haciendo para resolver el problema. ■ Llame al huésped e infórmele de los pasos que se están tomando para resolver el problema y hágale saber cuánto tiempo tomará.	■ **Se resolverán todas las solicitudes en la Hoja de Prioridades en los primeros quince minutos, y se firmarán y sellarán después de ser terminadas.** ■ El supervisor del departamento dará seguimiento a todas las solicitudes (no asuma que las solicitudes se han resuelto sin verificar). ■ Si el problema se ha resuelto, llame al huésped para asegurarse que el huésped ha quedado satisfecho. ■ Se notificará al supervisor de cualquier situación que no haya sido resuelta según los requerimientos del huésped.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Recepción

TAREA 02: Recibir al huésped

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Reciba a todos los huéspedes que se acerquen a la recepción con una sonrisa, y salúdelos diciendo "Buenos días/tardes/noches, Sr./Sra/Srta. _____ (si conoce el nombre). ¿Cómo le puedo ayudar?"	■ **Se recibirá a todos los huéspedes amable y cortésmente con una sonrisa.**
■ Si el huésped se acerca mientras usted está ocupado, deje lo que esté haciendo y atienda al huésped. No permita que el huésped tenga que esperar, a no ser que usted esté atendiendo a otro huésped.	■ **Use el apellido del huésped tantas veces como le sea posible.**
■ Si usted está ocupado en el teléfono o ayudando a otro huésped, discúlpese, reciba al nuevo huésped y déjele saber que usted lo atenderá enseguida.	■ **No se dirija al huésped por su primer nombre.**
■ Se atenderá a todos los huéspedes antes que a los empleados del hotel.	■ **Nunca ignore al huésped.**
	■ **Siempre mantenga contacto visual con el huésped.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Recepción

TAREA 03: Huéspedes sin reservación

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Se solicitará a toda persona que llegue al hotel sin reservación llenar la tarjeta de registro, anotando: 1) nombre 2) número de noches a quedarse 3) día/fecha de salida 4) dirección 5) tarifa 6) firma 7) método de pago ■ Se requerirá identificación a todos los huéspedes sin reservación, especialmente a los que paguen al contado. Anote el número de identificación en la tarjeta de registro y en la computadora. ■ Todo huésped sospechoso será referido al gerente de turno antes de registrarlo.	■ Todo huésped sin reservación, proporcionará su nombre completo y su dirección. ■ Todo huésped presentará identificación. ■ **Se referirá a todo huésped sospechoso al gerente antes de registrarlo.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Recepción

TAREA 04: Encontrar la reservación

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Para buscar la reservación correcta, pídale al huésped: 1) "¿Me puede dar su apellido, por favor?" 2) Verifique cómo se deletrean el nombre y apellido. 3) Busque la reservación según las tres primeras letras del apellido. 4) Saque la tarjeta de registro. ■ Si no encuentra la reservación bajo el apellido del huésped, pídale el número de confirmación y vuelva a revisar en la computadora para localizar la reservación correcta. Coteje cualquier nombre que sea similar. Revise las listas de: 1) nombres de huéspedes 2) nombres de compañías ■ Si no puede encontrar una reservación que debería aparecer en la computadora, comuníquese con su supervisor. ■ Si hay habitaciones disponibles, discúlpese con la persona por el inconveniente y proceda a registrarlo como huésped sin reservación, y luego busque la reservación.	■ Se localizará la reservación correcta. ■ **Se verificará el deletreo.** ■ Se resolverán todas las discrepancias sin incomodar al huésped.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Recepción

TAREA 05: Revisar la información de la reservación

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Muestre a cada huésped la tarjeta de registro y verifique con el huésped toda la información. 1) nombre del huésped, correctamente deletreado 2) dirección 3) número de personas 4) tarifa (no mencione el precio de la tarifa en voz alta, márquelo con un círculo) 5) tipo de cama 6) día/fecha de salida 7) método de pago ■ Trate de ofrecer un cuarto con tarifa más alta cuando le sea posible. ■ Anote y explique cualquier cambio en la reservación o corrección en la tarjeta de registro y en la computadora; firme y feche el cambio. ■ El agente de la recepción pondrá sus iniciales en la tarjeta de registro cada vez que registre a un huésped. Asimismo, todos los huéspedes firmarán la tarjeta de registro. ■ Refiérase a la reservación tomada manualmente cada vez que tenga que aclarar cualquier información, archive la reservación a mano en el lugar indicado después que termine de usarla.	■ Revise cualquier mensaje, facsímil o paquete para el huésped. ■ Todos los huéspedes revisarán la tarjeta de registro. ■ Toda la información será verificada para que esté correcta. ■ Se especificarán las tarifas con un círculo. ■ Todos los cambios y correcciones se acompañarán con una explicación. ■ Se requerirá la firma del huésped para propósitos de crédito y legales.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Recepción

TAREA 06: Establecer el método de pago

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Todos los huéspedes registrados deberán de suministrar algún método de pago o crédito, (las excepciones serán anotadas por el gerente). ■ Si el método de pago es al contado, cheque o cheque de viajero: 1) El huésped deberá pagar el total de las noches que se va a quedar, el estacionamiento y deberá ser informado acerca del estado de cuenta. 2) No se entregarán las llaves del minibar. 3) Explíquele el estado de cuenta y sugiérale una tarjeta de crédito para cargar los gastos futuros. 4) Obtenga la identificación del huésped y registre el número en la tarjeta de registro. ■ Si el pago es hecho con tarjeta de crédito: 1) Verifique que el nombre en la tarjeta de crédito está correcto, la fecha de vencimiento es válida y la firma es igual a la de la tarjeta de registro. 2) Pase la tarjeta por la máquina de autorización. Obtenga el número de aprobación para el cargo por las noches que se vaya a quedar, más $75.00 al día por cargos adicionales.	■ Todos los huéspedes establecerán un método de pago como lo indica el procedimiento. ■ Se determinará el método de pago antes de registrar al huésped. ■ Se aceptarán sólo los métodos de pago aprobados por el hotel.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Recepción

TAREA 06: Establecer el método de pago (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
3) Imprima la tarjeta en el recibo y en la parte posterior de la tarjeta de registro. 4) Registre la cantidad aprobada y el número de aprobación en el recibo, en la tarjeta de registro y en la computadora. 5) Engrape el recibo a la tarjeta de registro en el costado del recibo. ■ Huésped que paga con cargo directo: 1) Si el huésped paga todo con cargo directo, infórmele de los privilegios de cargo. No se necesita crédito. 2) Si el huésped pagará el cuarto solamente con el cargo directo, establezca un crédito para los gastos adicionales, usando los procedimientos ya mencionados; si el huésped solicita pagar los cargos adicionales al contado, infórmele de las restricciones para firmar cualquier cargo. ■ Si un huésped solicita cargo directo: 1) Revise la reservación y el número de cuenta. 2) Si no lo encuentra, revise con el Departamento de Contabilidad para ver si la compañía tiene privilegio de cargo directo.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

TAREA 06: Establecer el método de pago (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
3) Si la compañía no tiene cargo directo, informe al huésped sobre cómo establecer una cuenta de cargo directo y pídale revisar su crédito. 4) Si el huésped insiste en usar cargo directo, comuníquese con el gerente. ▪ Huésped que establece crédito con una tarjeta ajena: 1) El dueño de la tarjeta deberá estar presente. 2) Imprima la tarjeta de crédito en el recibo y en la parte posterior de la tarjeta de registro. 3) Registre en la parte posterior de la tarjeta de registro lo que el dueño de la tarjeta ha autorizado a pagar (ej., el cuarto solamente o todos los cargos). 4) Pida al huésped que firme la parte posterior de la tarjeta de registro. 5) Registre el nombre del dueño de la tarjeta en la computadora. 6) Siga los procedimientos de aprobación de crédito.	

©

Recepción

TAREA 07: Recibos de agencias de viaje

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Sólo las agencias de viajes y las aerolíneas aprobadas por el Departamento de Contabilidad estarán autorizadas para hacer reservaciones de huéspedes usando los recibos pre-pagados. ■ Anote claramente en la reservación pedir el recibo pre-pagado para los cargos especificados. ■ Recoja el recibo pre-pagado al momento de registrar al huésped y verifique su valor. ■ Escriba en la computadora el número de recibo, su valor y asegúrese que el recibo ha sido aceptado por la computadora. ■ Engrápelo a la tarjeta de registro. ■ Establezca un crédito para los cargos adicionales que no cubra el recibo. ■ Al momento de la salida, imprima una copia de la cuenta total y engrape el recibo a la factura total.	■ Sólo se aceptarán reservaciones usando recibos prepagados cuando han sido hechas por agencias de viaje o aerolíneas aprobadas por el hotel. ■ Sin recibos prepagados perdidos. ■ Todos los recibos serán proporcionados al Departamento de Contabilidad el último día de estadía del huésped.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Recepción

TAREA 08: Asignar un cuarto

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Pregunte al huésped su preferencia de cuarto y tipo de cama. ■ Suba al huésped de categoría si es necesario, para acomodar las preferencias requeridas. ■ Asigne al huésped a una habitación que esté limpia e inspeccionada. ■ Asegúrese que la habitación no ha sido reservada para otro huésped o restringida. ■ Si la habitación no está lista a tiempo, ofrezca otra alternativa o guarde las maletas hasta que la habitación esté preparada. ■ Si no hay habitaciones disponibles, pida al huésped que llene la tarjeta de registro y consiga toda la información de crédito. Informe al huésped que no todas las habitaciones están limpias y listas para ser ocupadas, pero que tan pronto haya una preparada se le registrará. El huésped sólo tendrá que presentar su identificación para entregarle la llave de su habitación. Informe al huésped que regrese en una o dos horas y sugiérale que espere en el bar o el restaurante del hotel.	■ Todos los huéspedes son acomodados satisfactoriamente. ■ **Mantenga al huésped informado sobre la condición de su solicitud.** ■ Ningún huésped se ha pre-registrado antes de aprobársele el crédito.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Recepción

TAREA 08: Asignar un cuarto (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Marque la hora de entrada en la tarjeta de registro. ■ Mantenga toda las tarjetas de registro juntas. Ponga en la computadora toda la información necesaria, incluyendo la información de crédito. ■ Archive la tarjeta de registro. ■ Si el huésped no tiene ninguna solicitud especial, acompañe al huésped a su habitación tan pronto ésta se encuentre lista. ■ Si el huésped tiene preferencia de cuarto, investigue la condición de la habitación requerida y el tiempo que tardará en estar lista.	

©

Recepción

TAREA 09: Registrar el crédito del huésped

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Si el pago se hará en efectivo: 1) Asigne el código de "efectivo" y restrinja la cuenta para que no acepte cargos adicionales. 2) Registre el número de identificación en la computadora. ■ Si es un cargo directo: 1) Registre que tiene el privilegio de hacer cargos sin límite. 2) Si el cargo directo es para la habitación solamente, registre el código de cargos adicionales en efectivo, o si el crédito fue aprobado, registre la cantidad aprobada de crédito. ■ Si el pago se hará con tarjeta de crédito: 1) Escriba el número de tarjeta de crédito en el recibo. 2) Registre el número de código de aprobación. 3) Registre la cantidad aprobada en la parte posterior de la tarjeta de registro. 4) Verifique el número de la tarjeta de crédito y su fecha de vencimiento. 5) Escriba la cantidad y el número de aprobación correspondiente a la cantidad solicitada.	■ Se registrará en la computadora toda la información necesaria para cobrar la cuenta. ■ Toda la información de crédito está correcta y completa. ■ No habrán cuentas sin pagar debido a información de crédito incompleta.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Recepción

TAREA 10: Registrar al huésped en la computadora

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Registre la dirección si todavía no está en la computadora. ■ Revise y verifique todas las tarifas y los códigos de mercado. ■ Coteje las solicitudes especiales, comentarios y mensajes, y proceda según sea requerido. ■ Registre al huésped en el sistema de computación y ponga la señal de "alojado".	■ La dirección de cada huésped se escribe correctamente en la computadora. ■ **Se registra a todos los huéspedes en el sistema de información.** ■ Todas las cuentas que lean "alojado" tienen la siguiente información completa y correcta: 1) nombre de huésped 2) dirección del huésped 3) día de salida 4) número de cuarto 5) tarifa/precio 6) código de tarifa 7) segmento del mercado 8) nombre del grupo/compañía 9) código geográfico 10) cantidad de adultos y niños 11) código de crédito 12) tarjeta de crédito y fecha de vencimiento 13) iniciales del agente

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Recepción

TAREA 11: Información sobre el hotel

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Infórmele la localización del ascensor, los cuartos, servicio de minibar y otras facilidades. ■ Infórmele al huésped cómo llegar al cuarto, al Departamento de Banquetes y los restaurantes. ■ Explíquele sobre el servicio de minibar y los cargos o tarifas. ■ Infórmele sobre el Servicio de Habitaciones ("Room service") y su horario de operaciones.	■ **Se informará al huésped sobre los servicios y facilidades del hotel y sus respectivas localizaciones.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Recepción

TAREA 12: Llamar al portero de la recepción

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Use el timbre para llamar a los maleteros para que vengan a recepción. ■ No grite o silbe para llamar al Maleteros. ■ Presente el huésped al maletero diciendo suavemente "Sr./Sra./ ____, (nombre) lo acompañará hasta su habitación". ■ Si el maletero no se encuentra disponible infórmelo al huésped diciendo "Sr./Sra. ____, el maletero no está disponible para acompañarlo a su cuarto en este momento. ¿Le gustaría proceder a su cuarto y le mandaremos su equipaje enseguida, o prefiere esperar un momento a que regrese el maletero?" ■ Si el huésped desea proceder al cuarto, verifique el equipaje del huésped y póngale las etiquetas indicadas, para que el próximo maletero disponible las pueda entregar. Señale al huésped la dirección en el cual se encuentra la habitación. Entréguele las llaves de la misma.	■ Toque el timbre para llamar al maletero. ■ No grite. ■ Nunca sugiera que el huésped lleve sus propias maletas. ■ Entregue las llaves de la habitación al maletero. □ **No diga el número de habitación en voz alta.** ■ Preséntele el maletero al huésped. ■ No le pregunte al huésped si necesita ayuda, deje que el huésped rehuse el Servicio de Maleteros si así prefiere.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Recepción

TAREA 13: Archivar las tarjetas de registro

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Se archivarán todas las tarjetas de registro según el número de habitación.	■ No se extraviarán las tarjetas de registro o los recibos de tarjeta de crédito.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Recepción

TAREA 14: Agradecer al huésped

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Agradezca al huésped su visita. ■ "Nombre de huésped, gracias por alojarse con nosotros y que disfrute su estadía. Si le puedo ayudar con alguna otra solicitud durante su estadía, favor de llamarme a la extensión ___ (la extensión de la recepción).	■ **Agradezca al huésped.** ■ **Deséele una estadía placentera.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Recepción

TAREA 15: Huéspedes frecuentes

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Establezca un historial de registro de los huéspedes frecuentes o con tarifa corporativa. ■ Mantenga el registro al día cada vez que el huésped regresa. ■ Obtenga diariamente la lista de huéspedes frecuentes. ■ Separe el cuarto preferido del huésped. Llene la hoja de solicitudes, según las especificaciones solicitadas en el pasado. ■ Marque claramente en la tarjeta de registro "Huésped frecuente" para comunicarse con el agente que lo vaya a registrar. ■ Dé la bienvenida a todos los huéspedes frecuentes al momento del registro.	■ **Se dará la bienvenida a todos los huéspedes habituales cuando regresan al hotel y se les enviará una canasta de regalo.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Recepción

TAREA 16: Registro de huéspedes importantes (VIP)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Note la distinción de "VIP" en la tarjeta de registro y diríjase a la persona como tal. ■ Siga el saludo establecido para dichas personas. ■ Después de revisar la tarjeta de registro con el huésped, localice al gerente o supervisor de turno e infórmele del "VIP" que se está registrando. ■ Prosiga con cualquier otra instrucción en la tarjeta de registro. ■ Presente al huésped distinguido con el supervisor o gerente de turno.	■ El supervisor o gerente de turno será notificado de la llegada de un huésped importante. Si el supervisor o gerente de turno no se encuentra disponible, consiga otra escolta que lo acompañe a su cuarto. ■ No cambie el número de cuarto sin antes comunicarse con el supervisor, el Servicio de Administración de Habitaciones ("Housekeeping") y "Room Service".

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Recepción

TAREA 17: Ofertas de reservaciones

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Esté atento a los huéspedes que tienen reservaciones con ofertas. Coteje las descripciones o comentarios de las ofertas de reservaciones. ■ Explíquele al huésped las amenidades y servicios que incluye la oferta mientras se registra. ■ Revise las fechas de estadía y asegúrese de que el huésped se quedará solamente por la duración de la oferta. Si no, confirme los días que se quedará y abra una cuenta nueva, que entrará en vigor al momento de vencerse los privilegios de la oferta.	■ Todos los huéspedes con ofertas reciben las amenidades y servicios prometidos. ■ La tarifa de ofertas aplicará sólo durante las fechas indicadas.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Recepción

TAREA 18: Reservaciones libres de impuesto

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Se hará una anotación en la tarjeta de registro que indique que la reservación es libre de impuestos en todos los casos en que aplique. ■ Pida al huésped su identificación de gobierno que certifique la exención de impuestos al momento de registrarse. ■ Anote el número de identificación en la tarjeta de registro. ■ Entregue al huésped el formulario de exención de impuestos. Obtenga la firma del huésped en el formulario. ■ Engrape el formulario de exención de impuestos a la tarjeta de registro. ■ Registre el código para omitir los impuestos o ajuste los impuestos al momento de salida del huésped.	■ Se requerirá una identificación del gobierno con foto para todos los registros con exención de impuestos. ■ El formulario de exención de impuestos se engrapará junto a la tarjeta de registro.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Recepción

TAREA 19: Huéspedes impedidos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Se acomodará a todas las personas con impedimentos según su necesidad. ■ Sea especialmente cuidadoso con las personas con ciertas limitaciones. Por ejemplo, personas con dificultad para caminar pudieran preferir una habitación en el primer o segundo piso cerca del ascensor, con un baño grande equipado para impedidos. ■ Registre los impedimentos de la persona usando la hoja de registro para lisiados o en la computadora usando el código especial. ■ En caso de una emergencia, entregue la hoja al Departamento de Seguridad o imprima un informe de servicio especial para personas lisiadas.	■ Se identificará en la computadora a todos los huéspedes con impedimentos para poder ayudarlos en caso de emergencia. ■ **Todo el personal de Recepción conocerá las rutas de emergencia del hotel para personas con impedimentos.** ■ No se harán expresiones o ademanes ofensivos respecto al impedimento del huésped. ■ Comprenda que no todos los huéspedes con impedimentos necesitan ayuda.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Recepción

TAREA 20: Compañeros de habitación

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Se hará una anotación en la tarjeta de registro individual de los huéspedes que van a compartir habitaciones. ■ Cuando registre una reservación compartida: 1) Confirme los nombres de los huéspedes que ocuparán habitación. 2) Si las personas no se registran juntas, explique al huésped que se dividirá la tarifa con la otra persona. 3) Si paga con tarjeta de crédito, obtenga suficiente información y aprobación por la duración de la estadía. 4) Si paga al contado, la póliza del hotel requiere que pague la estadía por adelantado. 5) El huésped tal vez quiera esperar a que llegue su compañero de habitación. Sugiera esta alternativa si el huésped aparenta estar descontento. 6) Confirme con el huésped cómo se dividirá la tarifa exactamente. Revise la computadora y asegúrese de que esté preparada para dividir la tarifa según lo requiera el huésped. Asegúrese de que las dos tarifas suman a la tarifa total de la habitación.	■ Si dos personas con distintos nombres están compartiendo una misma habitación, ambas deberán ser registradas. ■ Se establecerá el crédito por la estadía completa para poder registrar a una de las personas. ■ Se entrarán las tarifas en la computadora para dividir los cargos según las especificaciones del huésped. ■ Todos los cargos de las cuentas serán impresos cuando uno de los ocupantes termina su estadía. ■ Se cobrarán todas las cuentas según las especificaciones del huésped.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Recepción

TAREA 20: Compañeros de habitación (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Al marcharse, imprima las dos cuentas, aunque las dos personas no se marchen juntas. Amablemente explique al huésped que algunos cargos serán difíciles de separar en dos cuentas, particularmente las llamadas de teléfono, ya qūe no se puede rastrear qué persona las efectúa. Pida a cada huésped que le indique los cargos que él o ella hizo. Sume todo y cobre el pago.	

Especialmente creado para la Compañia de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Recepción

TAREA 21: Separar gastos de habitación, impuestos y gastos no previstos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Prepare cuentas separadas para la habitación, impuestos y concomitantes según lo solicite el huésped. ■ Señale las dos primeras cuentas poniendo "H/I" en el lugar indicado en la tarjeta de registro y escriba "INC" para las cuentas concomitantes. ■ Prográme la computadora para que cargue todos los gastos de habitación e impuestos a la cuenta de "H/I" y los gastos no previstos a la cuenta "INC". ■ Al momento de marcharse el huésped imprima las cuentas, presente el recibo y verifique que esté correcto. ■ Asegúrese de que las dos cuentas han sido canceladas y borradas de la computadora.	■ No se confundirán las cuentas. ■ No se cargarán los gastos de "H/I" en la cuenta de "INC". ■ Se entrarán ambas en la computadora al momento de registro y se cancelarán cuando el huésped se marche.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Recepción

TAREA 22: Huéspedes trasladados por falta de habitaciones

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Conozca de antemano la cantidad de habitaciones disponibles en su hotel y los hoteles en el área que tienen facilidades similares. ■ Asegúrese de tener habitaciones disponibles para todas las reservaciones registradas en la computadora. ■ En caso de no tener habitaciones vacantes, explique las circunstancias al huésped, discúlpese y recomiende otro hotel similar (llame al gerente si es necesario). ■ Explique claramente hacia dónde dirigirá al huésped y cómo llegará allí. ■ Explique que el hotel procesará y asumirá los cargos de habitación, llamadas telefónicas y transportación. ■ Averigüe la tarifa del hotel que se le recomendó al huésped. ■ Cancele la reservación de la computadora, indicando el hotel al que se ha trasladado al huésped.	■ Se trasladará a todos los huéspedes a un hotel comparable cuando sea necesario. ■ El hotel pagará los gastos de habitación, la transportación, y teléfono. ■ Se informará al gerente general cuando un huésped ha sido trasladado a otro hotel. ■ **A su regreso al hotel, se tratará al huésped como "VIP" mientras dure su estadía.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Recepción

TAREA 22: Huéspedes trasladados por falta de habitaciones (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Ponga un "aviso" en la cuenta del huésped informándole al Departamento de Comunicaciones que éste ha sido trasladado a otro hotel, para que la operadora transfiera cualquier llamada. ■ Si el huésped regresara, haga una reservación nueva, indicando la fecha y el día de llegada. ■ Mantenga una lista de huéspedes que han sido trasladados a otro hotel y el nombre del hotel. Archive la lista en el expediente personal del huésped. ■ Avise al Departamento de Transportación para que recoja al huésped por la mañana si se quedara en ese hotel una noche adicional. ■ Ascienda al huésped de categoría ("VIP"), por la duración de su estadía en este hotel.	■ Todos los huéspedes reciben una carta de disculpas. ■ Después que un huésped ha sido trasladado a otro hotel, llene el Registro de Traslados con: 1) nombre completo del huésped 2) dirección del huésped 3) compañía 4) hotel recomendado 5) tarifa 6) si el huésped regresara el próximo día 7) si necesitará transportación y la hora 8) reacción del huésped ■ Distribuya esta información a los gerentes de todos los departamentos.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Recepción

TAREA 23: Solicitud de cambio de habitaciones

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Si un huésped solicita cambiar su habitación: 1) Identifique por qué el huésped está solicitando el cambio. a) tipo de cama b) tamaño de la habitación c) tarifa 2) Revise primero que haya una habitación disponible que cumpla con los requerimientos. 3) Cambie el número de cuarto en la computadora y en la tarjeta de registro. 4) Asegúrese de hacer los cambios necesarios en la tarifa. 5) Entregue al huésped la nueva llave y reciba la vieja. 6) Notifique al Departamento de Administración de Habitaciones ("Housekeeping") del cambio de habitación. 7) Coordine el cambio de habitación con el huésped y el Departamento de Portería (cuando sea necesario). 8) Proporcione a Portería el formulario de cambio de cuarto. 9) Siempre ascienda la categoría del nuevo cuarto, nunca la baje. 10) Engrape la copia del formulario de cambio de habitación a la tarjeta de registro.	■ Explique la razón del cambio. ■ Si el cambio de habitación responde a alguna deficiencia en la habitación original, el huésped será ascendido de categoría. ■ Los cambios de habitación se manejarán rápida y eficientemente. ■ Todos los cambios de habitación tienen lo siguiente: 1) Engrape la copia del cambio de habitación a la tarjeta de registro. 2) El cambio de habitación será anotado en la computadora.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Recepción

TAREA 24: Reservaciones de suites

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Describa la suite y confirme la tarifa. ■ Si el huésped es menor de edad o aparenta estar planeando una fiesta, comuníquese con su supervisor. ■ Comuníquese con su supervisor si un huésped solicita un descuento en la tarifa de la suite. ■ Revise la reservación: 1) Si la suite tiene más de un cuarto en el inventario, registre cualquier habitación adicional. 2) Asegúrese de que el cargo será hecho en una sola cuenta, a no ser que se especifique lo contrario. 3) Prepare la cuenta para que los cargos concomitantes vayan a una cuenta general, a no ser que el huésped especifique lo contrario. 4) Registre toda la información de crédito en esa cuenta. 5) Asegúrese de que todas las cuentas han sido registradas en la computadora. Todas las cuentas deberán tener la misma información: dirección, número de teléfono, segmento del mercado, etc.	■ Describa la cantidad de habitaciones, cantidad de camas, número aproximado de personas que se pueden acomodar en la sala y comedor de la suite. ■ Todos los mensajes y comentarios especiales se entrarán en la cuenta de la suite en la computadora con el número "1" en el campo de información ("name field"). ■ No se ofrecerán las suites dobles para una sola persona, así se dejará el espacio o la suite disponible para un grupo más grande.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Recepción

TAREA 24: Reservaciones de suites (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
6) Asegúrese de que la cuenta tiene un número en el campo de información ("name field"), por ejemplo, Brown, Peter, Sr. (1 de 3). ■ Al finalizar la estadía, imprima las cuentas. Verifique que los gastos estén correctos. Asegúrese de borrar todas las cuentas de la computadora.	



©

Recepción

TAREA 25: Solicitud de cuartos de cortesía

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Todas las solicitudes para cuartos cortesía deberán estar por escrito y ser firmadas por un miembro del comité ejecutivo. Los empleados deberán de usar los formularios de reservación. Se requerirán las firmas del Gerente General, Gerente de la División de Habitaciones, Director de Publicidad o del dueño del hotel, según aplique. ■ Escriba en el formulario el nombre del miembro del comité ejecutivo que autorizó la solicitud.	■ Todas las solicitudes para habitaciones de cortesía serán aprobadas por un oficial de alto rango. ■ Ningún agente otorgará descuentos sin la debida autorización.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Recepción

TAREA 26: Acceso a los cuartos de huéspedes

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Si un huésped se ha quedado afuera de su cuarto sin ningún documento, reúnase con el huésped enfrente a la puerta del cuarto y abra la puerta. ■ Requiera que el huésped le muestre un documento con foto, revise el documento. ■ Si el documento no esta correcto, notifique a las autoridades.	■ Ninguna persona esta permitida a entrar a los cuartos de huéspedes sin antes presentar algún documento.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Recepción

TAREA 27: Llamada de cortesía

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Se llamará a la habitación del huésped 15 minutos después su registro para asegurarse de que está satisfecho. ■ Cualquier reclamación deberá resolverse inmediatamente, ya sea cambiando al huésped de habitación o encontrando otra solución al problema. ■ Registre la llamada de cortesía y la respuesta del huésped en la hoja de llamadas de seguimiento: 1) nombre del huésped 2) número de cuarto 3) respuesta del huésped 4) hora en que se registró 5) hora en que fue llamado	■ Se llamará a todos los huéspedes 15 minutos después de su registro. ■ Se corregirá cualquier situación que cause insatisfacción inmediatamente.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Recepción

TAREA 28: Señales de aviso

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Use una señal de aviso en la computadora cuando haya que hacer un cambio en la cuenta de un huésped en una ocasión futura. ■ Use la señal de aviso haya que informar al Gerente de Recepción de cualquier situación con un huésped dentro de varios días. ■ Registre la siguiente información en la computadora al entrar la señal de aviso: 1) nombre del huésped 2) número de cuenta 3) información/acción que se está efectuando 4) día/fecha a ser completada 5) archívelo en el encasillado de la fecha indicada	■ Se usarán las señales de aviso únicamente para informar al gerente de alguna situación que deba resolverse en una fecha futura o para informar a la recepción que haga un cambio en alguna cuenta o lleve a cabo una solicitud de un huésped. ■ Se imprimirán informes de las señales de aviso en la mañana y se revisarán y efectuarán antes de las 11:00 a.m. ■ Sin fechas equivocadas. ■ Ninguna información importante será registrada sin el sistema de aviso.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Recepción

TAREA 29: Solicitudes para despertar por teléfono ("wake-up calls")

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando reciba una solicitud para despertar por teléfono al huésped: 1) Conteste con el saludo especificado por el hotel para llamadas internas. 2) Verifique la hora en que habrá de despertar al huésped (a.m/p.m.) y su número de cuarto. 3) Verifique el nombre del huésped. 4) Operadora: "Muchas gracias Sr./Sra. _____ que tenga buenas noches". ■ Entre la solicitud para despertar en la computadora y anote: 1 Número de cuarto 2) Nombre del huésped 3) Apunte la hora en que se hará la llamada para despertar en la hoja para esos fines. ■ Todas las solicitudes para despertar por teléfono se archivarán por un período determinado.	■ Se hacen todas las llamadas para despertar a la hora solicitada. ■ Sin omisiones. ■ Ninguna llamada se hará tarde. ■ Se documentarán todas las llamadas. ■ Todas las llamadas que no reciban respuesta será referidas al botones para que investigue. ■ Es vital que nuestros huéspedes reciban las llamadas para despertarlos a tiempo. Esto puede afectar adversamente sus planes, como perder el vuelo, no llegar a una reunión, un negocio malogrado, etc.. ■ Nuestros huéspedes son nuestra prioridad y están pagando por nuestro servicio. Una llamada errónea u olvidada no es aceptable para los estándares de este hotel.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Recepción

TAREA 29: Solicitudes para despertar por teléfono (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ A las 4:00 a.m. se compararán las solicitudes para despertar por teléfono que fueron entradas en la computadora con la versión tomada a mano en el registro de solicitudes. Se resolverán todas las discrepancias. No elimine ninguna llamada de la computadora a no ser que usted mismo haya cometido el error. Si hay una llamada en el registro que no está en la computadora, éntrela en la computadora inmediatamente. ■ Si el huésped no contesta la llamada para despertarlo, notifique al Departamento de Portería, que enviará un botones a revisar el cuarto del huésped e informará a la operadora. ■ Al hacer una llamada para despertar, se seguirán las siguientes indicaciones: 1) Saludo: La operadora dirá "Buenos días, Sr./Sra./Srta. _____, ésta es su llamada de las ___ (a.m./p.m.). La temperatura es ____ __° F. 2) Despedida: "Que tenga un día placentero, gracias".	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Recepción

TAREA 30: Huéspedes sin registrar

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Si una persona desea dejar un mensaje a una persona que no está registrada en el hotel, infórmele que tal vez no será posible darle el mensaje a dicha persona, pero ofrézcale tomar el mensaje en caso de que la persona llame a la operadora del hotel. ■ Anote el mensaje en el registro del Departamento de Comunicaciones y notifique a todas las operadoras. ■ Ofrézcale transferir la llamada a la recepción o a otro departamento para dejar el mensaje, en caso de que la persona llame directamente a ese departamento.	■ Cualquier querella o llamada hostil será manejada por el supervisor de la recepción. ■ Mensajes para personas que no estén alojadas en el hotel se registrarán en el libro de registro y se comunicarán a las otras operadoras.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Recepción

TAREA 31: Correo para el huésped

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Organice todo el correo que llega de la siguiente manera. 1) Hora/fecha en que llegó. 2) Si el huésped ya está alojado en el hotel, escriba el número de cuarto en el sobre y llame al huésped por teléfono. Si todavía no ha llegado, notifique a la operadora del hotel que encienda la luz de mensaje. 3) Si el huésped va a llegar dentro de poco, ponga una nota en la reservación del huésped, haciéndole saber que hay una carta para el mismo. 4) Registre todo el correo que ha llegado. Deletree todo correctamente, el nombre del huésped, la fecha de recibo, su nombre y sus iniciales. 5) Almacene los paquetes grandes. Ponga la correspondencia en un sobre y archívelo. 6) Archive el correo en orden alfabético según la primera letra del apellido. 7) Mantenga todo el correo que no tenga nombre por ____ días y después devuélvalo al remitente. 8) Mantenga el correo de los huéspedes que ya se marcharon por ___ días y después devuélvalo al remitente.	■ Todo el correo será revisado al principio del turno de la AM/PM. ■ Todo el correo que llegue para el huésped que están por llegar al hotel se anotará en la reservación de la computadora. ■ El correo que llegue después que el huésped se haya marchado, se guardará por ___ semana(s) y se devolverá al remitente. ■ Todo el correo sin nombre será guardado por ____ días y será devuelto al remitente. ■ Todo el correo será mantenido en un lugar seguro y al día. ■ El libro de registro se mantendrá limpio y legible. ■ A todo huésped que tenga correo en el archivo, se le informará del mismo y se le entregará al momento de llegar al hotel.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
9) Comuníquese con el Departamento de Comunicaciones, para asegurarse que todo huésped que esté alojado por más de 24 horas, tenga la luz de mensaje encendida.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Recepción

TAREA 32: Facsímil de huésped

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Esté pendiente a la máquina de facsímiles y organícelos cuando lleguen. ■ Siga los siguientes procedimientos cuando reciba un facsímil para un huésped: 1) Registre cada fax recibido en el libro de registro. 2) Si tiene un recargo, añada el precio en la cuenta del cuarto. 3) Llame al huésped por teléfono. Si no contesta, encienda la luz de mensaje y archive el documento en orden alfabético. 4) Si el documento no está legible, comuníquese con el remitente para que lo envíe nuevamente. ■ Cuando reciba un facsímil para un huésped que no se ha registrado aún en el hotel: 1) Registre el fax recibido. 2) Revise cualquier fax que contenga una reservación y comuníquelo a la recepción. 3) Entregue el fax al huésped al momento en que se registre en la recepción. Inicie el registro para indicar que lo entregó al huésped.	■ Se revisará la máquina de fax cada 30 minutos para recoger los facsímiles que hayan llegado. ■ Todos los facsímiles están legibles y en orden de secuencia recibida. ■ Se entregan todos los facsímiles al cabo de _____ minutos de recibirse. ■ Todo los facsímiles de huéspedes que se hayan marchado se guardarán por___ ___ días. Se indicará en el fax que el huésped no se encuentra ya alojado en el hotel. ■ Se añadirá cualquier cargo por los facsímiles a las respectivas cuentas.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Recepción

TAREA 32: Facsímil de huésped (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
ENVIAR FACSIMILES ■ Obtenga la siguiente información del huésped: 1) Nombre y número de habitación. 2) Documentos que serán enviados. 3) Determine la cantidad exacta de páginas a transmitirse. ■ Comuníquele al huésped si ocurre cualquier dificultad en la transmisión del fax. ■ Calcule el costo. Llene el recibo; $____ Añada los cargos a la cuenta del huésped. ■ Comuníquele al huésped que la transmisión ha sido efectuada y el costo de la misma. ■ Devuelva todos los documentos y el recibo de transmisión al huésped o deje la luz de mensaje encendida y archive todos los documentos.	



©

Recepción

TAREA 33: Cajas de seguridad

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Las cajas de seguridad estarán disponibles a todos los huéspedes que deseen guardar sus objetos valiosos. ■ Entrega de cajas de seguridad: 1) Determine la disponibilidad de las cajas del tamaño apropiado. 2) Pida al huésped que llene la tarjeta de registro de la siguiente manera: a) nombre del huésped b) dirección c) número de cuarto d) haga que el huésped firme la tarjeta de registro con una firma autorizada e) pida la firma de cualquier otra persona autorizada a usar la caja de seguridad. 3) Escriba el número de la caja en la tarjeta de registro. 4) Ponga sus iniciales en la tarjeta de registro. 5) Firme y ponga la fecha/día en la tarjeta. 6) Infórmele al huésped que él tendrá la única llave, y que si ésta se pierde, asumirá el costo de reemplazo.	■ Se despacharán las cajas de seguridad después que el huésped haya llenado toda la información en la tarjeta de registro. ■ Sólo las personas autorizadas tendrán acceso a su caja de seguridad.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Recepción

TAREA 33: Cajas de seguridad (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Ofrézcale al huésped el usar la caja en privado. ■ Cuando el huésped haya terminado de usar la caja, cierre la caja con llave y devuelva la llave al huésped. ■ Siempre entregue la llave al huésped en la mano, nunca la deje en el mostrador. ■ Coloque la tarjeta de registro en orden alfabético. ■ Cuando el huésped desee sacar o poner algo de la caja de seguridad: 1) Recoja la tarjeta de registro del archivo. 2) Pida al huésped que firme el lado de atrás de la tarjeta, cada vez que use la caja de seguridad. 3) Compare las firmas. 4) Proporcione al huésped con la privacidad necesaria. 5) Obtenga la llave y abra la caja. 6) Complete la tarjeta de registro con la fecha/día, hora y sus iniciales. ■ Durante la devolución de la caja de seguridad, recoja la tarjeta de registro del archivo.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Recepción

TAREA 34: Recoger el banco

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Vaya a la oficina de las cajeras y use la llave apropiada para abrir la caja. □ Saque el banco. ■ Cierre la caja. ■ Lleve el banco al Departamento de Contabilidad, asegúrese de que el cambio esté correcto. ■ Obtenga cualquier cambio adicional (si es necesario). ■ Vaya a la recepción, coloque el banco en su lugar y ciérrelo con la llave.	■ Se revisará el banco diariamente, y se verificará que esté exacto a la cantidad indicada. ■ Sin vales o deudas. ■ Se mantendrá el cambio necesario durante el turno ($1, $5 en billetes y monedas de 25 centavos).

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Recepción

TAREA 35: Cambio de banco

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Si se le ha designado como cajero para el siguiente turno, comuníquese con el cajero anterior. ■ Después que el cajero anterior haya hecho su balance de banco, cuente todas las denominaciones del efectivo. Registre cada denominación en la tarjeta de registro. Cada cajero deberá poner sus iniciales como verificación de que el efectivo fue contado por ambos. ■ Sume todas las denominaciones con la máquina calculadora y asegúrese que equivalen a la cantidad indicada. ■ Engrape el total impreso por la calculadora a la tarjeta de registro. Cada cajero deberá firmar la tarjeta de registro. ■ Después que el banco haya sido contado y verificado, el cajero nuevo firmará haciéndose responsable por el mismo.	■ No cuente el banco en la recepción. ■ Cuando el cajero nuevo firma la tarjeta de registro, acepta la responsabilidad del banco.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Recepción

TAREA 36: Hacer cambio de dinero

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Todos los empleados podrán cambiar dinero a cualquier huésped. ■ Pregunte al huésped cómo quiere las denominaciones. ■ Cuente el cambio, primero para verificarlo usted y después, al entregarlo al huésped. ■ Complete cada transacción antes de comenzar otra.	■ Se entregará el cambio sin errores. ■ El banco tendrá suficiente cambio para servir al huésped eficientemente. ■ Se contará el banco al final de cada turno.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Recepción

TAREA 37: Cambiar cheques de viajero

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando cambie cheques de viajero: 1) Se pagarán sólo en dólares, no en moneda extranjera. 2) El huésped firmará los cheques de viajero frente a usted. Si no lo ha observado firmar el cheque, pídale que lo firme nuevamente; de lo contrario no lo acepte. Si tiene dudas, solicite una identificación. 3) Verifique que las firmas sean iguales. 4) Sólo cambie los cheques de viajero según el límite del hotel. 5) Anote el número de cuarto del huésped al dorso del cheque e inícielo.	■ Se cambiarán los cheques de viajero después de verificar la identificación y presenciar al huésped mientras firma el cheque. ■ Se verificarán las dos firmas. ■ El recepcionista coloca sus iniciales en la parte de atrás del cheque.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Recepción

TAREA 38: Procesar cargos misceláneos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Obtenga un recibo de gastos misceláneos y llene lo siguiente: 1) nombre 2) número de cuarto 3) día, fecha 4) tarifa/cantidad 5) concepto 6) su firma 7) nombre del departamento al cual será cargado ■ El recibo puede usarse para el gimnasio, fotocopias, correo. ■ Coloque todo en la computadora.	■ Se especifican todos los cargos en el recibo de gastos misceláneos como se ha indicado. ■ El huésped firma por dichos cargos.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Recepción

TAREA 39: Cambiar cheques personales

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Sólo se cambiarán cheques personales a huéspedes que se estén alojando en el hotel o a personas con cuentas personales en el hotel. ■ Se cambiarán $100.00 por día, por persona; cualquier excepción requerirá la aprobación del gerente del departamento. ■ Se sellarán todos los cheques personales al frente con la siguiente información: 1) número de identificación 2) número de tarjeta de crédito 3) número de habitación 4) iniciales del recepcionista ■ Obtenga el código de aprobación para cada cheque. ■ Registre el día, la fecha, la cantidad del cheque y el número de aprobación en la parte de atrás de la tarjeta de registro.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Recepción

TAREA 40: Procesar la corrección de recibos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Se harán correcciones únicamente a las transacciones de ese día. ■ No se podrán corregir recibos del día anterior; cualquier cambio a transacciones viejas requerirá un proceso de ajuste diferente. ■ Cuando corrija un recibo, llene un recibo nuevo con: 1) nombre 2) número de habitación 3) día/fecha 4) tarifa/cantidad 5) razón 6) su firma 7) aprobación del gerente 8) nombre del departamento ■ Anote la corrección en la tarjeta de registro del huésped.	■ Se harán correcciones sólo a los recibos obtenidos el mismo día. ■ Todas las correcciones requerirán la aprobación del gerente.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Recepción

TAREA 41: Procesar pagos a segundas personas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Complete cada recibo de la siguiente manera: 1) Nombre de la persona a la cual irá el dinero 2) Día/fechas 3) Número de habitación 4) Explicación completa 5) Cantidad de dinero 6) Firma de la persona que recibe el dinero 7) Su firma 8) Iniciales de aprobación del gerente/supervisor ■ Coloque todo en la computadora.	■ No se harán pagos a segundas personas a no ser que el depósito se haya hecho en efectivo. ■ Revise los depósitos y haga el pago en cheque. ■ Acredite el depósito - acredite el pago. ■ Todos los pagos a segundas personas tendrán la firma de éstas. ■ Todos los pagos requerirán autorización del huésped. ■ **El gerente autorizará todos los pagos.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Recepción

TAREA 42: Iniciar la salida del huésped

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Pregunte al huésped sobre su estadía. ■ Amablemente pregunte cuál es su número de cuarto. ■ Entre el nombre del huésped en la computadora. ■ Verifique el nombre del huésped.	■ Se ha sacado la tarjeta de registro correcta. ■ **Se verifican todos los nombres y números de habitación antes de comenzar a procesar la salida o desalojo.**



©

Recepción

TAREA 43: Presentar el estado de cuenta

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Imprima y presente el estado de cuenta al huésped. ■ Pida al huésped que tome un minuto y que revise los cargos a la cuenta. ■ Pregúntele si tiene alguna duda. Averigüe e investigue cualquier equivocación o mal entendido.	■ Cada huésped tendrá la alternativa de revisar su estado de cuenta antes de procesar el pago. ■ Ningún huésped podrá revisar el estado de cuenta de otra persona, sin la aprobación del gerente o huésped. ■ Sugiera al huésped que revise el estado de cuenta.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Recepción

TAREA 44: Discutir los cargos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Si el huésped niega haber hecho un cargo, siga estos pasos: 1) Escuche cuidadosamente al huésped sin interrumpir. 2) Pídale al huésped su permiso para investigar dicho cargo. 3) Si el huésped está molesto, refiéralo al gerente. 4) Investigue y determine el estado de dicho cargo tan pronto sea posible. 5) Llegue a una solución. 6) Asegúrese de que la solución ha sido discutida con el huésped. ■ Actúe de manera amable y sincera cuando un huésped se niegue a pagar algún cargo. No se involucre emocionalmente o haga algún comentario personal. ■ No culpe a otro departamento por la equivocación. ■ Si el huésped se niega a pagar una llamada por teléfono, amablemente muestre el número de teléfono y explíquele que cada llamada se carga en la computadora automáticamente, no manualmente.	■ Se manejarán todos los errores de cargos con cortesía y profesionalismo. ■ Se investigarán todos los cargos disputados antes de cargarlos nuevamente en la cuenta del huésped. ■ Todos los recepcionistas saben cómo investigar cualquier cargo disputado. ■ No se culpará a los otros departamentos por el problema. Acepte la responsabilidad, discúlpese con el huésped por cualquier error y resuélvalo. ■ Si el huésped se niega a pagar aun después de ajustar la cuenta, comuníquese con su supervisor. ■ Si la cuenta muestra claramente que Recepción o el Departamento de Reservaciones han cometido un error en la tarifa, corríjalo inmediatamente. Si tiene algún problema,llame a su supervisor. ■ El supervisor hará todos los ajustes.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Recepción

TAREA 44: Discutir los cargos (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Si el huésped se niega a pagar la tarifa, muéstrele la tarjeta de tarifas y la de registro, la cual fue explicada al huésped cuando se alojó en el hotel.	



©

Recepción

TAREA 45: Pago de cuenta del huésped

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Verifique si el huésped va a usar el método de pago que estableció cuando se alojó en el hotel. ■ Si el huésped decide cambiar el método de pago, cualquier recibo de tarjeta de crédito se devolverá al huésped o se destruirá en su presencia. ■ Si el huésped pagó al contado y se le debe un reembolso, procese el pago como sea debido. ■ Si el huésped ha pagado con cheque por adelantado y quiere que le acrediten el sobrante no usado, tramite un cheque de devolución a través del Departamento de Contabilidad. ■ Pagos con tarjeta de crédito: 1) Seleccione la transacción adecuada para dicha tarjeta de crédito. 2) Registre el total de la tarifa en el recibo indicado para dicha tarjeta de crédito y solicite que la firme el huésped. 3) Proporcione al huésped su copia del recibo y de la cuenta. 4) Entre el pago en la computadora y acredítelo a la cuenta.	■ A cada huésped se le preguntará sobre su método de pago preferido. ■ Todos los estados de cuenta están saldados y cerrados al momento de la salida del huésped. ■ Se procesa el método de pago y se cierra la cuenta del huésped. ■ No hay ningún estado de cuenta abierto después de la partida del huésped. ■ Todos los huéspedes reciben su comprobante de pago.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

TAREA 45: Pago de cuenta del huésped (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Pago en efectivo. 1) Recoja el dinero. 2) Cuéntelo. 3) Entre el pago en la computadora usando el número de código indicado. 4) Entregue al huésped un comprobante de cuenta que marque el total y entréguele su cambio, si aplica. ■ Pago con cheques de viajero: 1) Observe que la persona firme los cheques de viajero frente a usted. 2) Revise las dos firmas. 3) Selle la parte posterior del cheque con el sello del hotel. 4) Entre el pago en la computadora usando el número de código indicado. 5) Entregue al huésped un comprobante de cuenta que indique el total y entréguele su cambio si es necesario. ■ Pago con cheque personal: 1) Revise la cantidad por la cual fue hecho, la dirección, firma, fecha. 2) Escriba el número de identificación, incluyendo la fecha de nacimiento. 3) Obtenga el número de autorización del banco y escríbalo en el cheque. 4) Anote sus iniciales en el cheque.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

TAREA 45: Pago de cuenta del huésped (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
5) Selle el cheque con el sello del hotel. 6) Entre el pago en la computadora usando el mismo número de código para pagos en efectivo. 7) Proporcione al huésped con un comprobante de pago que indique el total. ■ Pago directo: 1) Muéstrele al huésped la copia del cargo a su cuenta personal. 2) Proporcione la copia al huésped para que la firme. 3) Coloque la copia de pago en el lugar indicado. 4) Ajuste con efectivo o cheque cualquier otro cargo que la cuenta privada no cubra.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Recepción

TAREA 46: Manejo de querellas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando un huésped se le acerque con una querella o reclamación, siga los siguientes procedimientos: 1) Escuche al huésped y no interrumpa. 2) Agradezca al huésped que le informe de dicho problema. 3) Discúlpese con el huésped. 4) Llegue a una solución. 5) Lleve a cabo dicha solución. 6) Asegúrese que el huésped esté totalmente satisfecho. ■ Sea sincero. ■ Nunca se involucre emocionalmente. ■ Nunca discuta con un huésped. ■ Nunca culpe a otros departamentos o individuos. Acepte responsabilidad por rectificar la situación. ■ Mantenga al huésped informado del progreso en corregir la situación. Muestre preocupación genuina por la situación del huésped.	■ Todas las querellas deberán manejarse de manera cortés y profesional como se ha indicado. ■ Se notificará al supervisor de todas las querellas. ■ Todas las quejas de los huéspedes deberán resolverse a su entera satisfacción.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Recepción

TAREA 47: Recoger las llaves

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Si el huésped está por marcharse del hotel y no ha entregado las llaves, solicítelas amablemente. ■ Si el huésped no ha entregado las llaves, pregúntele si ya ha desalojado el cuarto. ■ Si no lo ha desalojado todavía, amablemente pídale que devuelva las llaves antes de marcharse.	■ Se solicitan y recogen todas las llaves cuando el huésped firma y paga su salida.



Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Recepción

TAREA 48: Despedir al huésped

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Se agradecerá la visita de todos los huéspedes del hotel diciendo: "Sr./Sra. _____, gracias por alojarse con nosotros en el hotel _____ y esperamos volverlo a ver en un futuro cercano". ■ Antes de que el huésped se marche, pregúntele si lo puede ayudar a hacer la reservación para su próxima visita al hotel.	■ Se agradece a todos los huéspedes y se les invita a regresar al hotel antes de que se marchen.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Recepción

TAREA 49: Archivar la tarjeta de registro

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Se archivan todas la tarjetas de registro después de que el huésped se marche. ■ Se archivarán por orden alfabético según las tres primeras letras del apellido.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Recepción

TAREA 50: Cargos tardíos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Si le presentan un cargo después que el huésped se ha marchado, haga lo siguiente: 1) Active la cuenta de nuevo en el sistema de computación. 2) Añada el cargo a la cuenta. 3) Imprima un nuevo recibo de la tarjeta de crédito y escriba en la tarjeta la información del cargo; en el lugar de la firma escriba "Cargo tardío, firma en archivo". 4) Llene en el encasillado la cantidad añadida. 5) Envíele al huésped su copia con una carta explicándole lo sucedido. 6) Si el pago fue hecho en Visa o Master Card, asegúrese de hacer un recibo nuevo. Si el pago fue hecho con American Express agregue el cargo al recibo y póngalo en la columna de al lado. Escriba en el recibo "Cargo tardío, firma en archivo" y una descripción del cargo (i.e., servicio de habitación, llamada de larga distancia).	■ Todos los cargos tardíos se procesarán como indica el procedimiento. ■ Una copia del recibo está preparada y lista para mandársela al huésped.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Recepción

TAREA 51: Desalojo tardío

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Pregúntele al huésped a que hora desalojará el hotel. ■ Los desalojos tardíos serán procesados sin costo adicional, siempre que sea posible (excepto cuando el hotel se encuentra lleno o con mucha demanda). ■ Cualquier salida después de las 3:00 p.m., se procesará como cargo de medio día. ■ Cualquier salida después de las 6:00 p.m., se procesará como cargo de día completo. ■ Llame a la Administración de Habitaciones ("Housekeeping") e infórmele de la extensión en la hora de salida.	■ Se procesarán los desalojos tardíos sin costo adicional, siempre que sea posible (excepto cuando el hotel se encuentra lleno o con mucha demanda). ■ Después de las 3:00 p.m., se cobrará medio día. ■ Después de las 6:00 p.m., se cobrará un día completo.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Recepción

TAREA 52: Solicitudes de reembolso

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Llene el formulario de petición de reembolso con la siguiente información: 1) nombre del huésped 2) dirección 3) justificación para el reembolso 4) número de cancelación 5) cantidad de la devolución 6) firma del gerente ■ Engrape el formulario a la tarjeta de registro del huésped y envíelo al Departamento de Contabilidad.	■ Se reembolsará a todos los huéspedes que hayan pagado por adelantado y cancelen su reservación por medio de un cheque del Departamento de Contabilidad. ■ Se llenará el formulario en todas sus partes, clara y legiblemente.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Recepción

TAREA 53: Salida rápida

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ La salida rápida es fácil de hacer y muy conveniente para el huésped, pues el huésped entrega las llaves junto con la tarjeta de salida rápida. ■ Saque la tarjeta de registro y el recibo de la tarjeta de crédito (si aplica). ■ Entre en la computadora el número de cuenta del huésped. ■ Verifique que la dirección esté correcta, de lo contrario, haga las correcciones necesarias. ■ Si paga con tarjeta de crédito, envíe al huésped el recibo de la tarjeta de crédito y una copia de la factura por correo.	■ Se le enviará al huésped por correo una copia del recibo y de la factura. ■ Se procesan todas las salidas rápidas al final del turno.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Recepción

TAREA 54: Organizar las llaves

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Se colocan todas las llaves devueltas en su lugar organizadamente.	■ Se colocan todas las llaves en su lugar. ■ No se dejan sobre el mostrador. ■ Están bajo llave en un lugar seguro.



©



Recepción

TAREA 55: Inventario de llaves

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Todas las llaves se colocan en su lugar antes de empezar el inventario. ■ Revise que tenga la cantidad de llaves indicada para cada cuarto. ■ Si falta alguna llave, haga una lista de llaves que se necesitan. ■ Proporcione la lista al departamento indicado para su reproducción.	■ Se efectúa el inventario de llaves cada noche. ■ Se mantiene la cantidad de llaves indicada.



Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Recepción

TAREA 56: Reporte de cajera

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Al final de cada turno, imprima una copia del informe de tarjetas de crédito. Colóquelo junto a los recibos de cada tarjeta de crédito. ■ Compare los recibos con la copia del informe y asegúrese de que son iguales. ■ Separe los recibos por cada clase de tarjeta de crédito. ■ Asegúrese de que cada departamento tiene correctas sus cuentas. ■ Junte los reportes y los recibos y llévelos al Departamento de Contabilidad.	■ Sin equivocaciones. ■ Comuníquese con su supervisor si hay discrepancias. ■ Se reportará al supervisor cualquier cifra mayor o menor de $5.00 de diferencia del total.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Recepción

TAREA 57: Entregar el depósito

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Ponga el depósito en la caja fuerte en presencia del testigo. ■ Firme la hoja de depósito. ■ Asegúrese de que el testigo firme la hoja del depósito.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Recepción

TAREA 58: Guardar el banco

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Se guardarán todos los bancos en las cajas de seguridad asignadas.	■ Cada recepcionista guardará su propio banco al final de su turno. ■ Cada recepcionista es responsable por la seguridad de su banco.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Recepción

TAREA 59: Revisar el informe de llegadas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Se revisa el informe de llegadas para cotejar que cada solicitud de huésped se ha efectuado; revise cualquier error que se haya cometido. ■ Revise las tarjetas de registro y asegúrese de que han sido impresas correctamente. ■ Asegúrese de que los números de código estén correctos. Revise el código de tarifa, la razón de tarifa, origen, código 1 y 2. ■ Revise cualquier reservación que esté duplicada y cancélela si es necesario. Antes de cancelarla, asegúrese de tener toda la información necesaria en la reservación, la cual mantendrá activa. ■ Asegúrese de que todas las reservaciones han sido correctamente colocadas en las cuentas indicadas. ■ Revise la cantidad de personas en cada cuenta o reservación.	■ Sin errores en la tarifas. ■ Sin errores ortográficos. ■ Sin reservaciones duplicadas. ■ Sin errores de códigos. ■ Sin garantías de reservaciones incorrectas.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Recepción

TAREA 60: Suplir el área de trabajo

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Al final de cada turno, la recepcionista será responsable de suplir los suministros necesarios en el área de trabajo.	■ Como está indicado.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Recepción

TAREA 61: Reservar habitaciones

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Obtenga el último informe de habitaciones para ver los cuartos que se encuentran limpios y disponibles. ■ Escriba el número de habitación en la tarjeta de registro, especialmente si está separando habitaciones para un grupo.	■ Cuando separe habitaciones para un grupo, asegúrese de dejar suficientes habitaciones disponibles para las demás reservaciones. ■ Se llenarán las tarjetas de registro antes de la llegada del huésped o grupo.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Recepción

TAREA 62: Pre-registro de huéspedes importantes ("VIP")

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Se preregistrará a todos los huéspedes importantes antes de su llegada al hotel. 1) Obtenga el reporte de huéspedes importantes (VIPs) 2) Todas las reservaciones de huéspedes importantes serán colocadas en los cuartos de mejor categoría. 3) Llame a la Administración de Habitaciones e infórmele los números de habitación de los VIPs antes de las 9:00 a.m. 4) Saque la tarjeta de registro del archivo, vea el tipo de oferta solicitada. Coloque la llave de la habitación en un sobre y póngalo junto a la tarjeta de registro. 5) Asegúrese de que tenga la llave correcta.	■ Se pre-registrarán todas las reservaciones de huéspedes importantes a las 9:00 A.M., a no ser que la habitación continúe ocupada a dicha hora. ■ La Administración de Habitaciones tendrá los cuartos listos a las 12:00 M., a no ser que continúen ocupados.



©

Recepción

TAREA 63: Reservar solicitudes especiales

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Obtenga el informe de solicitudes especiales y éntrelas en la computadora según las especificaciones. ■ Se entrará en la computadora cualquier solicitud especial que el hotel no haya podido efectuar, para discutirla con el huésped al momento de registro y ofrecerle otras alternativas. ■ Se discutirá con el huésped las diferentes alternativas antes de llevarlas a cabo.	■ Todas las solicitudes especiales se efectuarán en la computadora antes de las 3:00 p.m. ■ Se discutirán las soluciones alternas a las solicitudes especiales con el huésped antes de llevarlas a cabo.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Recepción

TAREA 64: Requerimientos de amenidades ("amenities")

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ El Servicio de Habitaciones entregará todas las tarjetas de amenidades de los huéspedes a la recepción para entrarlas en la computadora. ■ Reserve en la computadora todas las habitaciones para huéspedes que vayan a recibir amenidades. ■ Escriba el número de cuarto en la tarjeta de amenidades y en la tarjeta de registro. ■ Llame al Servicio de Habitaciones para que recojan la lista con los números de cuartos con amenidades. ■ Registre en cada cuenta las amenidades proporcionadas.	■ Se entregan todas las órdenes de amenidades a la Recepción antes de las 10:00 A.M. ■ Sin números de habitación equivocados. ■ Todas las habitaciones que recibirán amenidades habrán de ser reservadas antes de las 3:00 P.M. ■ Todas las cuentas contienen información sobre las amenidades que va a recibir el huésped, en caso de que cambie de habitación.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Recepción

TAREA 65: Balancear los tipos de cuartos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Se satisfarán todas las reservaciones solicitando un tipo de cama específico (sólo se harán excepciones cuando el hotel se encuentre lleno). ■ En algunos casos habrá que ascender la categoría de la reservación para asegurar la satisfacción del huésped. ■ Nunca baje la categoría de la reservación. ■ Haga una anotación en el expediente del huésped si el tipo de habitación solicitada no está disponible. Anote el número de habitación que se le ha asignado. ■ Si no hay habitaciones de dos camas disponibles, ajuste la reservación de la siguiente forma: 1) Asigne una habitación de una cama si la reservación es para un solo huesped. 2) Asigne una habitación de una cama a una reservación que lea "Sr. y Sra.". 3) Asigne una habitación con una cama a una reservación en la que aparece un solo nombre, pero en la que habrá dos ocupantes.	■ Cuando cambie el tipo de habitación, es preferible ascender la categoría de la reservación para evitar que el huésped quede insatisfecho. ■ Todos los cambios de habitación se harán antes de las 5:00 P.M.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

TAREA 65: Balancear los tipos de cuartos (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
4) Coloque a los huéspedes en una habitación de mejor categoría en vez de arriesgar que el huésped no le agrade el tipo de cuarto escogido. ■ Especifique el nuevo tipo de cuarto en la tarjeta de registro.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Recepción

TAREA 66: Discrepancias y vencimiento de estadías

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ La Administración de Habitaciones ("Housekeeping") actualizará la lista de habitaciones limpias durante el transcurso del día. ■ Revise todas las habitaciones que han sido identificados por la Administración de Habitaciones como vacantes. Actualice en el sistema de computadoras la condición de las habitaciones: limpia/sucia/inspeccionada. ■ Haga una lista de habitaciones por desalojar y entréguela a la Administración de Habitaciones antes de la 1:00 P.M., para que las revisen y le informen al respecto. ■ Solicite a la Administración de Habitaciones que entregue la lista revisada en una hora, con la información necesaria. ■ Resuelva cualquier discrepancia antes de las 3:00 P.M. ■ Llame a las habitaciones después de la hora de vencimiento de la estadía. Si el huésped contesta, infórmele que el registro refleja que hoy sería la fecha de desalojo y pregúntele si se marchará o se quedará un día más.	■ Se revisan todos los cuartos vacantes antes de las 3:00 P.M. ■ Se resuelven todas las discrepancias antes de las 6:00 P.M. ■ Se compara la condición de las habitaciones con el informe de la Administración de Habitaciones. ■ El reporte se hace a diario antes de las 7:00 P.M. ■ Se revisan todas las discrepancias personalmente. ■ Se resuelven todas las discrepancias.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Recepción

TAREA 66: Discrepancias y vencimiento de estadías (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Si el huésped se queda un día adicional, infórmele a la Administración de Habitaciones para que limpien el cuarto según sea necesario. ■ Se inspeccionarán todas las habitaciones que se supone hayan sido desalojadas antes de las 2:00 P.M. ■ Si el huésped ha extendido su hora de salida, infórmele de ello a la Administración de Habitaciones. ■ Encienda la luz de mensaje de aquellas habitaciones que no contestaron la llamada. ■ Resuelva todas las discrepancias antes de finalizar el turno.	



©

Recepción

TAREA 67: Reservación que no se presenta

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ A las 6:00 P.M. determine qué reservaciones no se han cumplido y cancélelas en caso de mucha demanda. ■ Si no hay demanda de cuartos, mantenga la reservación activa hasta el final de su turno.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Recepción

TAREA 68: Objetos perdidos/encontrados

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando le informen que un artículo a sido perdido/robado, obtenga de la persona la siguiente información: 1) El nombre. 2) La dirección. 3) El número de teléfono (trabajo y casa). 4) El huésped o visitante. 5) La descripción del artículo. 6) El nombre del testigo (sí es necesario). 7) El recibo de pago y/o comprobante de tarjeta de crédito demostrando el valor del mismo. Si la persona no tiene los comprobantes consigo, solicite que la persona los consiga para poder reclamar el artículo. ■ Ofrezca a la persona cualquier otro servicio/ayuda adicional. ■ Presente el reporte de objetos perdidos al departamento de _____. ■ Después que encuentre un objeto perdido, llévelo al departamento de _____.	■ Demuestre preocupación por la situación en la cual se encuentra el huésped. ■ No admita de ninguna manera el ser responsable por la pérdida del artículo. ■ Los recibos de compra no son necesarios, a no ser que la persona acuse al hotel de ser responsable y demande su reembolso. ■ **Todos los artículos encontrados serán devueltos al Departamento de Gerencia.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Recepción

TAREA 69: Revisar la sección de registro

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Asegúrese de que toda las tarjetas de registro han sido llenadas. ■ Advierta a los otros empleados que pongan una tarjeta de registro nueva al lado. ■ Compare el reporte con la información en la tarjeta de registro: 1) Número de cuarto. 2) Nombre del huésped. 3) Tarifa del cuarto. 4) Día de salida. 5) Información de crédito. 6) Historial del huésped. ■ Saque cualquier tarjeta vieja o anterior. ■ Retire cualquier tarjeta que sea invalida. ■ Corrija las tarjetas que han sido mal archivadas.	



©

Recepción

TAREA 70: Suministro para la oficina

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Prepare la hoja de inventario que incluya una lista con cada artículo usado en la oficina. ■ Basándose en el consumo diario, establezca el suministro. ■ Asegúrese de ordenar el suministro suficiente para mantener la bodega en buenas condiciones. ■ Llene la requisición poniendo cada artículo necesitado por cantidad y tamaño. Ponga la cantidad en números e incluya los tamaños de contenedores. ■ Firme la requisición. ■ Asigne a un empleado que lleve la requisición a ser llenada. ■ Cuente todos los suministros recibidos. Comuníquese con el Departamento de Compras si hay alguna discrepancia. ■ Asegúrese de que cada artículo está colocado en su lugar.	■ Todos los suministros son mantenidos según la necesidad. ■ Sin derrames o escasez de suministros. ■ La requisición es basada en la lista de nivel. ■ Todas las requisiciones son firmadas por el gerente. ■ Sólo se usará el carro apropiado. ■ Todos los artículos son colocados ordenadamente según el diagrama.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Recepción

TAREA 71: Reporte diario

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Archive lo siguiente: 1) Tarjeta de registrar/salida 2) Reporte de vales 3) Reporte de crédito 4) Documentos de salarios 5) Registro de huéspedes recomendados 6) Documentación de personal ■ Mantenga los siguientes archivos: 1) Documentos originales 2) Archivo de contabilidad 3) Reporte de pronóstico 4) Presupuesto	■ Todos los reportes son llenados diariamente. ■ No queda ninguna tarjeta olvidada o perdida. ■ El reporte de crédito indicará todas las acciones tomadas. ■ El reporte de cuartos con discrepancias incluirá también el reporte de la lavandería, el cual mostrará la inspección de dichos cuartos y la resolución a tomar. ■ Todo el desempeño de los empleados es comunicado a los mismos según la falta y es archivado en sus respectivos archivos.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Recepción

TAREA 72: Final del día

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Antes de marchase complete todo el papeleo (hojas de asignaciones, peticiones de mantenimiento).	■ El gerente será enterado acerca del transcurso del turno.
■ Comuníquese con el supervisor del próximo turno e infórmele acerca de las asignaciones pendientes.	■ El supervisor del próximo turno será informado acerca de las asignaciones sin terminar o cualquier otra tarea sin realizar.
■ Registre toda la información necesaria en el libro de registros. 1) Artículos perdidos 2) Artículos encontrados 3) Solicitud de huésped	■ El papeleo está correcto, completo y será entregado a la oficina al final del turno.
■ Limpie y organice el escritorio de la oficina.	■ Todo lo sucedido durante el día será registrado claramente en el libro de registro.
■ Devuelva el "beeper" al área designada. Firme el libro de registro, ponga el número de "beeper" y la hora que lo devolvió. Asegúrese de que será recargado.	■ El escritorio será dejado en buenas condiciones.
■ Devuelva las llaves a la oficina de _____ _ y firme el libro de registro.	■ Todos los "beeper" son regresados al área designada y firmados en el libro de registro.
■ Antes de marcharse, revise de que todo el papeleo ha sido completado: 1) El trabajo de cajera 2) El control de pago 3) Las requisiciones han sido llenadas 4) Los apuntes en el libro de registro	■ Todas las llaves serán firmadas en el libro de registro y colocadas en un lugar seguro según las reglas del hotel. ■ Revise las tareas para el próximo día.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Recepción

TAREA 72: Final del día (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
5) Los formularios de mantenimiento han sido enviados al Departamento de Ingeniería 6) Los horarios para el próximo turno han sido ajustados 7) El pronóstico para el departamento se encuentra al corriente 8) La lista de asignaciones de los empleados está efectuada 9) La hoja de eventos del Departamento de Banquetes esta al corriente.	

Reservaciones

Indice

TAREA	PAGINA
01: Calendario de disponibilidad	4
02: Revisar la disponibilidad	5
03: Tarifas, ofertas y promociones del hotel	6
03: Tarifas, ofertas y promociones del hotel (cont.)	7
04: Cuartos y facilidades del hotel	8
05: Tarifa de reservación	9
06: Identificar la necesidad de la persona	10
07: Historial del huésped	11
08: Huéspedes que vuelven	12
09: Revisar la disponibilidad	13
10: Vender cuartos	14
11: Reservación manual	15
12: Información en la reservación manual	16
13: Poner la reservación en la computadora	17
14: Garantía	18
14: Garantía (cont.)	19
15: Servicio de transportación	20

Specially created for the Puerto Rico Tourism Company and the Puerto Rico Hotel & Tourism Association ©

Reservaciones

Indice

TAREA	PAGINA
16: Repetir la información	21
17: Sistema de cancelación	22
18: Número de confirmación	23
19: Agradecer al huésped	24
20: Confirmar el correo	25
21: Identificar los cambios del huésped	26
22: Cambio de tarifas	27
23: Reservaciones hechas por el agente de viajes	28
24: Orden por teléfono	29
25: Reservación por fax	30
26: Reservaciones duplicadas	31
27: Reservación para el mismo día	32
28: Procesar los cambios de reservación.	33
29: Solicitudes especiales	34
30: Solicitud de amenidades	35
31: Cuartos para compartir	36
32: Cuentas para cuartos y gastos extras	37

Specially created for the Puerto Rico Tourism Company and the Puerto Rico Hotel & Tourism Association ©

Reservaciones

Indice

TAREA	PAGINA
33: Impuestos libres	38
34: Cuentas directas	39
35: Cuentas especiales	40
36: Comentarios	41
37: Mensaje de huéspedes	42
38: Cancelaciones	43
38: Cancelaciones (cont.)	44
39: Cancelar reservaciones de V.I.P.	45
40: Depósito por adelantado	46
40: Depósito por adelantado (cont.)	47
41: Confirmar el depósito por adelantado	48
42: Devolver el depósito	49
43: Lista de espera	50
44: Mandar información acerca del hotel	51

Specially created for the Puerto Rico Tourism Company and the Puerto Rico Hotel & Tourism Association ©



Reservaciones

TAREA 03: Tarifas, ofertas y promociones del hotel

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ El gerente del departamento proporcionará al empleado con toda la información acerca de las tarifas, las ofertas y las promociones necesarias. ■ Revise a diario toda la información, para mantenerse al día. ■ Familiarícese con: 1) tarifas de descuento 2) tarifas de corporación 3) cualquier otra tarifa especial ■ Promueva y venda las ofertas de días feriados o de fin de semana a aquellas personas que llaman para hacer reservaciones durante este tiempo. ■ Describa las acomodaciones y ofertas de una manera entusiasta y profesional. ■ Si el huésped toma la oferta con derecho a una cena en el hotel, aconséjele hacer la reservación en el restaurante lo antes posible.	■ Todos los empleados están familiarizados con las tarifas del hotel. ■ No se cometen errores en la tarifas o en la información. ■ Se ofrecen todas las promociones del hotel. ■ Se sugiere a toda persona que llame para reservar una oferta, promoción o "package" del hotel que incluya una cena, que haga la reservación del restaurante lo antes posible.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Reservaciones

TAREA 03: Tarifas, ofertas y promociones del hotel (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Explíquele al huésped que el restaurante del hotel se llena diariamente (especialmente los fines de semana) y para obtener una buena mesa, sería indicado el hacer las reservaciones de antemano. ■ Ofrézcale transferirlo al Departamento de Comidas y Bebidas o al "Concierge" para que le ayuden en sus reservaciones para la cena.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Reservaciones

TAREA 04: Cuartos y facilidades del hotel

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Los empleados se familiarizarán con lo siguiente: 1) Historial del hotel. 2) Cantidad de cuartos en el hotel, suites. 3) Los nombres y las horas de operación de los restaurantes, bares, casinos y tiendas. 4) Las horas de operaciones de los otros departamentos (lavandería, servicio de cuarto, banquetes, ventas). 5) Colores y tamaños de los diferentes cuartos. 6) Número total y lugar de las facilidades del Departamento de Banquetes. 7) Lugar donde se encuentran ubicadas las máquinas de ventas. 8) Actividades disponibles (i.e., tenis, golf, playa, piscina, gimnasio). ■ Llame a los hoteles del área para averiguar su disponibilidad y tarifa. ■ En el caso que el hotel esté lleno, esté preparado para referir a las personas hacia un hotel cercano y de compatibilidad.	■ Todos los empleados están familiarizados y disponibles a describir las facilidades del hotel (i.e., tamaño de los cuartos, tipo de cama, color de los cuartos) y hora de operaciones. ■ **No se cometen errores en la información proporcionada.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Reservaciones

TAREA 05: Tarifa de reservación

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Haga preguntas directas para obtener el tipo de tarifa: 1) Empleado de la compañía. 2) Tarifa de corporación. 3) Tarifa de fin de semana/oferta. 4) Cliente de corporación. 5) Intercambios y casino. ■ Ninguna reservación será confirmada sin antes identificar el tipo de tarifa. Acuérdese de que los errores en las tarifas pueden generar quejas en los huéspedes y ajuste no deseados en el hotel.	■ A todas las personas se les preguntará directamente, para establecer el tipo de tarifa deseada. ■ Ninguna reservación se confirma sin antes establecer el tipo de tarifa.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Reservaciones

TAREA 06: Identificar la necesidad de la persona

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Haga preguntas para obtener la siguiente información: 1) Tipo de cuarto. 2) Nombre del grupo o la compañía. 3) Día (especifique el día de la semana que necesita el cuarto. 4) Fecha de salida y llegada. 5) Cantidad de cuartos. ■ Pregúntele a la persona "Viene con un grupo o convención en especial". ■ Si la persona viene en grupo o en convención dirija la llamada al Departamento de Ventas. ■ Refiera los grupos con necesidad de transportación al Departamento de Viajes.	■ Todas las llamadas son identificadas por grupo o solas. ■ La siguiente información es determinada antes de vender un cuarto. 1) nombre 2) fecha/día 3) grupo 4) cantidad de cuartos ■ La conversación para obtener toda la información necesaria, es profesional. ■ La necesidad de los grupos es identificada y dirigida al Departamento de Ventas. ■ Las reservaciones de los grupos que necesiten facilidades para convención, no será procesada hasta que el reporte de ventas sea recibido.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Reservaciones

TAREA 07: Historial del huésped

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Ponga el nombre de la persona en el registro de historial de estadía del hotel. ■ Si la persona se encuentra en el Registro de Historial de Estadía del Hotel, utilice la información para hacer la reservación eficientemente. ■ Si el registro no existe, haga uno nuevo. ■ Revise lo siguiente: 1) dirección está correcta 2) tarifa 3) tipo de cuarto 4) códigos	■ **Todas las reservaciones son revisadas por su historial.** ■ **Todos los huéspedes son reconocidos por su historial.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Reservaciones

TAREA 08: Huéspedes que vuelven

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
☐ Si el huésped se ha hospedado anteriormente en el hotel, utilice el Historial del Huésped para servir al mismo de una manera más efectiva. ☐ Ponga el nombre del huésped en la computadora para investigar su historial previo.	■ El Historial del Huésped es utilizado para proporcionar un mejor servicio.

©

Reservaciones

TAREA 09: Revisar la disponibilidad

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ La disponibilidad de habitaciones será revisada antes de confirmar cualquier fecha de reservación. ■ Revise el tablero de disponibilidad y el sistema de computadora para averiguar las tarifas y los cúartos disponibles. ■ En los días que el hotel se encuentre lleno, ofrezca otra alternativa. ■ Recomiende un hotel cercano y compatible, en caso que el huésped no pueda cambiar su fecha de estadía. ■ Si hay cuartos disponibles continúe procesando la reservación.	■ Se revisa la disponibilidad de habitaciones antes de confirmar la reservación.

Especialmente creado para la Compañia de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Reservaciones

TAREA 10: Vender cuartos

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Intente vender el cuarto con la mejor tarifa, según la necesidad del huésped. ■ Describa el cuarto según sus estándares y sus ventajas, en vez de describirlo por su precio o tarifa. ■ Ofrezca el cuarto ejecutivo de lujo primero y el cuarto simple el último. ■ Espere por la respuesta del huésped. Si el huésped no efectúa la reservación, ofrézcale una tarifa mas baja. ■ Espere por la respuesta del huésped, si sigue sin hacer la reservación, ofrézcale las tarifas especiales o de descuento (si están disponible).	■ Todos los cuartos son vendidos, ofreciendo el de mejor calidad primero. ■ Los servicios y las extras son vendidos según la necesidad de cada persona. ■ Sin perder ninguna reservación cuando haya una tarifa más barata que esté disponible. ■ No se tomará ninguna tarifa más barata de la cual está especificada en el tablero de disponibilidad. ■ Todas las tarifas son proporcionadas (si son solicitadas). ■ Todas las tarifas están marcadas.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Reservaciones

TAREA 11: Reservación manual

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Obtenga toda la información correcta para cada reservación: 1) día/fecha de llegada 2) día/fecha de salida 3) tarifa 4) tipo de cuarto 5) nombre completo 6) dirección completa 7) nombre de contacto 8) número de adultos-niños 9) número de teléfono 10) número de tarjeta de crédito/fecha de expiración 11) requisitos especiales 12) nombre de la compañía (si es necesario) ■ Escriba toda la información manualmente en el lugar apropiado. ■ Registre o anote si la reservación fue hecha por teléfono, fax, carta u otro medio. ■ Ponga sus iniciales y la fecha en el espacio indicado. ■ Archive la copia en el expediente del huésped, según la fecha de llegada del mismo.	■ Toda la información en la reservación se completada como se ha indicado. ■ Se hará una copia de la reservación. ■ Toda la información está legible. ■ Todas las reservaciones manuales serán puestas en la computadora antes de 24 horas después de haberla tomado. Todas las reservaciones para las próximas 48 horas se entrarán en el sistema de computadoras antes de las dos horas. ■ Toda la información será repetida a la persona para verificar su exactitud: 1) nombres deletreados correctamente 2) dirección 3) nombre de la persona de contacto 4) número de la tarjeta de crédito/ expiración 5) número de teléfono

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Reservaciones

TAREA 12: Información en la reservación manual

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Para la reservación de una sola persona, ponga R/día de llegada. ■ Para la reservación de grupo, ponga Q/día de llegada. ■ Complete toda la información requerida en cada reservación: 1) día de llegada 2) noches de su estadía 3) tarifa 4) tipo de cuarto 5) cantidad de cuartos solicitados 6) cantidad de adultos (los niños no pagan) 7) nombre completo 8) dirección completa 9) nombre del contacto 10) número de la tarjeta de crédito/ fecha de expiración 11) nombre de la compañía	■ Toda la información se completa como se ha indicado. ■ Toda la información será repetida a la persona para verificar su exactitud: 1) nombres deletreados correctamente 2) dirección completa 3) nombre de la persona de contacto 4) número de la tarjeta de crédito/ expiración 5) número de teléfono ■ Ponga toda la información en la computadora después de tomar la reservación manualmente.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Reservaciones

TAREA 13: Poner la reservación en la computadora

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Complete toda la información requerida en cada reservación: 1) día de llegada 2) día de salida 3) noches de estadía 4) tarifa 5) código de grupo 6) tipo de cuarto 7) cantidad de cuartos solicitados 8) cantidad de adultos (los niños no pagan) 9) nombre completo 10) dirección completa 11) número de teléfono 12) marque "V.I.P." o no 13) código de origen 14) tipo de confirmación 15) código geográfico #1 y #2 16) número de cuenta de la compañía o corporación 17) código de paquete 18) número de tarjeta de crédito/ expiración	■ Todas la información está completa como según se ha indicado. ■ Toda la información será repetida a la persona para verificar su exactitud: 1) nombres deletreados correctamente 2) dirección completa 3) nombre de la persona de contacto 4) número de la tarjeta de crédito/ expiración 5) número de teléfono ■ Toda la información es correcta, para su fácil manejo.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Reservaciones

TAREA 14: Garantía

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Ofrézcale a la persona que llama la opción de poder garantizar su reservación. ■ Pregúntele si le gustaría garantizar su reservación para poder llegar después de las 6:00 p.m. ■ Explique al huésped que la reservación será garantizada hasta las 6:00 p.m. del día siguiente. De lo contrario, ponga la hora de llegada para dicha reservación. ■ Si la persona decide aceptar la garantía, siga el procedimiento indicado por el hotel (tarjeta de crédito, compañía, depósito en efectivo, agente de viajes). ■ Siga el método correcto para garantizar una reservación: 1) la primera noche por adelantado 2) tarjeta de crédito 3) cuenta personal/cuenta de la casa	■ Cada persona que llama se le dará la opción de garantizar la reservación. ■ Todas las reservaciones tienen la condición de garantía o sin garantía. □ El cliente es advertido acerca de los requisitos. ■ El cliente es advertido acerca del pago por adelantado, cuando sea necesario (sin tarjeta de crédito). ■ Todos los clientes son informados acerca de la condición de la reservación. ■ "G" quiere decir garantizada. ■ Ninguna reservación será garantizada bajo el nombre de alguna compañía, dirección o nombre del agente de viajes sin su aprobación.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Reservaciones

TAREA 14: Garantía (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cualquier cargo o alguna cuenta personal/de la casa será revisada para su autorización como lo ha indicado el Departamento de Contabilidad. Revise el archivo de la cuenta para obtener el código de cuenta. Cualquier otra solicitud que no esté autorizada será enviada al Departamento de Contabilidad. ■ Si piden cargar la reservación en una cuenta personal/de la casa, comuníquese con su supervisor para la autorización e información necesaria. ■ "G" sin depósito, quiere decir que la reservación fue hecha por el casino o la gerencia general. ■ Use las abreviaciones indicadas cada vez que garantice una reservación: AE - "American Express" MC - "Mastercard" DC - "Dinner's Club" CB - "Carte Blanche" DI - "Discover" CO - "Company" TA - "Travel Agent" VM - "Visa"	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Reservaciones

TAREA 15: Servicio de transportación

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Antes de confirmar cualquier información, pregúntele al huésped si necesita transportación desde el aeropuerto. ■ Si el huésped necesita dicha transportación, el servicio de autobús del hotel trabaja las 24 horas al día. Solicite el número de llegada para determinar a qué hora se le recogerá. ■ Ponga en la computadora el código apropiado en el registro del huésped para solicitar la transportación. ■ Explíquele al huésped el procedimiento a seguir, después que llegue al aeropuerto.	■ El servicio de transportación es ofrecido a cada cliente. ■ Se les dará una información exacta acerca del servicio de transportación. ■ Se toman todos los datos sobre del número de vuelo y la hora de llegada. ■ El supervisor será notificado acerca de todas las personas con necesidad de transportación.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Reservaciones

TAREA 16: Repetir la información

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Repita toda la información de la reservación para confirmar su exactitud. ■ Comience diciendo "Puedo confirmar esta reservación". ■ Siguiendo la forma indicada para tomar reservaciones, reconfirme toda la información. ■ Asegúrese de que toda la información sea legible.	■ **Toda la información está completa como se ha indicado.** ■ **Sin errores.** ■ **Se confirmará la siguiente información:** **1) fecha y día de llegada/salida** **2) tarifa** **3) nombre completo**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Reservaciones

TAREA 17: Sistema de cancelación

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Infórmele al huésped las reglas del hotel sobre el sistema de cancelación. ■ Infórmele al huésped, si tiene una reservación y no se presenta o cancela antes de las 6:00 p.m., el hotel le cobrará por un día de estadía.	■ Se le explicará a cada cliente las reglas y las pólizas de cancelación.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Reservaciones

TAREA 18: Número de confirmación

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Asigne un número de confirmación para cada cliente y comuníqueselo después de haber hecho la reservación. ■ El número de confirmación será asignado de la siguiente mánera: Se usará la cantidad de días que faltan para terminar el año y sus iniciales (i.e., 069PD).	■ Todas las reservaciones reciben un número de confirmación. ■ Manera para confirmar: 1) días que faltan en el año 2) sus iniciales

©

Reservaciones

TAREA 19: Agradecer al huésped

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Todas las reservaciones terminarán con el nombre de la persona, "Gracias por llamar al hotel _____ y que disfrute su día/tarde/noche Sr._____."	■ **Después de hacer una reservación, agradezca a la persona por su patrocinio.**

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Reservaciones

TAREA 20: Confirmar el correo

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Todas las reservaciones hechas con 10 días de anticipación, recibirán una tarjeta de confirmación por correo. ■ Todas las reservaciones hechas con 9 días de anticipación recibirán únicamente el número de confirmación. ■ La exactitud de todas las confirmaciones serán revisadas. ■ Todas las reservaciones de grupos grandes recibirán la confirmación.	■ Todas las reservaciones recibirán una confirmación como se ha indicado. ■ Las confirmaciones serán enviadas a diario.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Reservaciones

TAREA 21: Identificar los cambios del huésped

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Si es posible acomodar las solicitudes: 1) Ponga en la pantalla la reservación. 2) Haga los cambios necesarios. 3) Repita toda la información al cliente. 4) Agradezca al cliente. ■ Ponga toda la información nueva en la computadora. Asegúrese de que la reservación está al día. Comuníquese con cualquier departamento que sea afectado. Si la primera reservación no había sido garantizada, infórmele si le gustaría garantizarla ahora. ■ Si no es posible cambiar la reservación para los días solicitados, ofrezca al cliente otra fecha como alternativa o la lista de espera. ■ Después de cambiar y explicar al huésped sobre su reservación, proporciónele el nuevo número de confirmación. Mencione su nombre y explíquele que usted ha cambiado la reservación como él/ella lo solicitó. Registre el nombre de la persona y el cambio de reservación que solicitó.	■ Todos los cambios son efectuados en la computadora. ■ Toda la información será repetida al cliente para verificar su exactitud. ■ Se ofrecerá la lista de espera u otra fecha, si la fecha deseada no estuviera disponible. ■ El número de confirmación es reconfirmado. ■ El empleado que haga los cambios en la reservación pondrá sus iniciales en la computadora.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Reservaciones

TAREA 22: Cambio de tarifas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Para personas solas: 1) Si el cliente solicita una tarifa de descuento que está destinada solamente para algunos días, y sólo hay una tarifa más alta que está disponible, haga 2 operaciones diferentes, una por los días con la tarifa especial y la otra por los días restantes. ■ Para grupos grandes: 1) Revise con su supervisor para confirmar cualquier cambio de tarifa en las reservaciones antes y después del período de bloqueo. 2) Si no es posible aceptar la tarifa de grupo para los días solicitados, ofrézcale otra alternativa. ■ Indique en el libro de registro la tarifa nueva y lo que se va a cobrar el día después que se termine la tarifa especial.	■ Las personas que llamen serán notificadas sobre el incremento de tarifas, las cuales serán aplicadas cuando las tarifas especiales o las tarifas de grupos no se encuentren disponibles.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Reservaciones

TAREA 23: Reservaciones hechas por el agente de viajes

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Ponga el nombre del agente de viajes y averigüe si se abrió una cuenta para dicha persona. ■ Si no se ha abierto una, obtenga lo siguiente: 1) Obtenga el número de código personal de dicha agencia y abra una cuenta nueva. 2) Obtenga el nombre del agente de viajes, la dirección y el número de teléfono. 3) Verifique el porcentaje de comisión que se le pagará y anótelo en la factura manual. 4) Antes de poner la reservación en la computadora, prepare la cuenta de la agencia de viajes, usando el número de código personal como el número de cuenta. 5) Ponga el nombre de la agencia de viajes y el código del porcentaje en el número de cuenta. 6) Cuando haga la reservación ponga el número de cuenta del huésped junto con el número de cuenta del agente de viaje en el registro general. □ Infórmele a la agencia de viajes cada vez que la comisión no se pague.	■ Cuando ponga la reservación del cliente en la computadora, asegúrese de que el número de la agencia de viajes está en el registro, verifique que el nombre del agente se encuentra en la parte de abajo del documento. ■ Ponga el nombre de la agencia de viajes cada vez que se haga una reservación con comisión. ■ La comisión correcta (___%) es puesta en la computadora.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Reservaciones

TAREA 24: Orden por teléfono

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Una orden por teléfono es una reservación hecha por una persona que no es el huésped, quien desea pagar todos los gastos, o una porción de los gastos usando su propia tarjeta de crédito. ■ Complete lo siguiente: 1) nombre del huésped 2) dirección del huésped 3) fecha de llegada/salida 4) nombre de la segunda persona con la tarjeta de crédito 5) dirección de la segunda persona 6) número de teléfono de la segunda persona 7) número de la tarjeta de crédito 8) fecha de expiración 9) pago de: a) todos los gastos b) cuarto c) precio de la oferta ■ Después de hacer la orden por teléfono, ponga lo siguiente en el registro general: Por favor procese (precio del paquete, cuarto, todos los gastos a la cuenta #_____, fecha de expiración _____, el nombre en la tarjeta de crédito es ___. Orden por teléfono por (nombre del agente y fecha).	■ Las órdenes por teléfono serán manejadas como se ha indicado. ■ Toda la información esta correcta. ■ Toda la información se le repetirá a la persona para verificar su exactitud.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Reservaciones

TAREA 25: Reservación por fax

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Procese todas las reservaciones de fax tan pronto las reciba. ■ Comuníquese con la persona que mandó el fax, si la misma no esta legible o borrosa. ■ Procese la reservación según el procedimiento normal. Archívela según el día de llegada. ■ Para todas las reservaciones de fax, complete la forma indicada y envíe la confirmación a la persona.	■ Todas las reservaciones por fax serán puestas en la computadora antes de las 24 horas después de haberlas recibido. ■ Todas las confirmaciones serán enviadas antes de las 24 horas después de haber recibido el fax.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Reservaciones

TAREA 26: Reservaciones duplicadas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Revise las reservaciones para el día siguiente y observe que no haya duplicados de las mismas. ■ Imprima la lista de huéspedes en orden alfabético. ■ Verifique los nombres para determinar si hay alguna duplicación. ■ Si encuentra alguna reservación que sea duplicada, cancele una de ellas. ■ Para determinar qué reservación cancelar, siga estos pasos: 1) Mantenga la reservación de grupo, pero cancele la reservación para una persona. 2) La reservación del agente de viaje será mantenida. 3) La reservación de compañía será mantenida. 4) La reservación con tarifa de corporación se mantendrá. 5) La reservación con garantía será mantenida. ■ NOTA: Vea la lista en orden alfabético.	■ Las reservaciones duplicadas serán revisadas en los días de más movimientos.



©

Reservaciones

TAREA 27: Reservación para el mismo día

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ En los días de mucho trabajo, no tome ninguna reservación sin consultar con la recepción. ■ Si hay cuartos disponibles, tome la reservación y póngala en la computadora. ■ Lleve la reservación manual a la recepción. ■ Transfiera las llamadas según el procedimiento. ■ Comuníquese con el departamento indicado si tiene alguna solicitud especial.	■ Todas las reservaciones manuales serán entregadas enseguida. ■ El gerente de la recepción determinará la tarifa para la reservación del mismo día. ■ Se le hará tarjetas de registro a todas las reservaciones del mismo día. ■ Cualquier solicitud especial será manejada como esta indicado.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Reservaciones

TAREA 28: Procesar los cambios de reservación

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Obtenga la hoja de cambio en el Departamento de Ventas. ■ Ponga el registro en la pantalla de la computadora. ■ Revise la disponibilidad de cuartos. ■ Efectúe los ajustes. ■ Notifique al Gerente de Ventas en caso de alguna dificultad. ■ Revise todo nuevamente y asegúrese de que todo está correcto.	■ Cualquier cambio se hará después de haber revisado la disponibilidad de cuartos.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Reservaciones

TAREA 29: Solicitudes especiales

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Siempre trate de satisfacer la solicitud del huésped. ■ Ponga en la pantalla el código perteneciente a la solicitud especial. ■ Si el huésped solicita un cúarto en particular y el cuarto está disponible, resérvelo. ■ Códigos de servicios especiales: CE - cerca del elevador BB - bata de baño PMI - "V.I.P." CC - cuartos conectados CS - cuarto silencioso ST - salida tarde LLT - llegada temprana HL - heladera CN - cuna NF - de no fumar VM - vista de montaña VLM - vista al mar IN - inválido ■ NOTA: Nunca prometa al huésped que ellos tendrán los solicitado, en vez, explíquele que la petición se solicitará al departamento indicado.	■ Todas las solicitudes especiales se manejan eficientemente. ■ Todas las solicitudes para cuartos en particular serán aceptadas, pero el cliente será informado que dichos cuartos serán solicitados y no garantizados. ■ Los cuartos no se separarán al momento de hacer la reservación, a no ser que sean suites o cuartos con números especificados. ■ Todas las solicitudes son anotadas en la computadora con la información correcta.

Especialmente creado para la Compañia de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Reservaciones

TAREA 30: Solicitud de amenidades

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Todas las personas que soliciten amenidades especiales, deberán de proveer: 1) método de pago 2) nombre del huésped 3) nombre y dirección de la persona que pagará por la solicitud especial 4) número de teléfono 5) día que la amenidad será entregada 6) hora que la amenidad será entregada 7) amenidad solicitada 8) si requiere una tarjeta o mensaje ■ Todas la amenidades internas serán procesadas en ___ facturas. ■ Si usted no está seguro sobre la disponibilidad de algunas amenidades, comuníquese con el Departamento de "Concierge".	■ Todas las solicitudes de amenidades serán procesadas como se ha indicado. ■ Todas las solicitudes de amenidades serán procesadas a la satisfacción del huésped. ■ Las facturas apropiadas serán llenadas completamente.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Reservaciones

TAREA 31: Cuartos para compartir

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando dos huéspedes con diferentes nombres desean compartir un cuarto, prepare las dos cuentas por separado y póngalas juntas. 1) Haga la primera reservación, registre el nombre de ambos. 2) Haga otra reservación igual usando el nombre de ambos. 3) Registre la tarifa dividida según lo establezca los huéspedes. 4) Si las dos personas no llegan juntas, la primera persona deberá de establecer el crédito para la primera noche y los impuestos.	■ Las personas que comparten un cuarto y que tiene diferentes nombres serán registrados en dos cuentas distintas. ■ Las dos tarifas combinadas deberán de totalizar el precio normal del cuarto. ■ Cuando ponga los nombres en la computadora cerciórese de que los nombres y la tarifa estén correcta.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Reservaciones

TAREA 32: Cuentas para cuartos y gastos extras

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando el huésped pide 2 cuentas por separado, una para el cargo de cuarto y la otra para los gastos extras, haga lo siguiente: 1) Haga la primera cuenta poniendo "C" a la derecha del nombre del huésped. 2) Haga la segunda cuenta poniendo "GX" a la derecha del nombre del huésped. 3) En la primera cuenta ponga la tarifa del cuarto y deje la segunda cuenta en blanco.	■ La cuenta de gastos extras marcará 0 al principio y la del cuarto, marcará la tarifa del mismo. ■ Las dos cuentas serán identificadas por medio de la abreviaciones (C), (GX). ■ No se cargarán los gastos extras en la cuenta de cuarto. ■ No se cargarán las tarifas de cuarto en las cuentas de gastos extras.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Reservaciones

TAREA 33: Impuestos libres

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Todas las reservaciones con los impuestos libres serán marcadas en la tarjeta de registro. ■ Pida al huésped su documento de gobierno para la evasión de impuestos, al momento de registrarse. ■ Copie el número de documento en la tarjeta de registro. ■ Proporcione al huésped con una hoja de impuestos libres. Obtenga la firma del huésped en la hoja. ■ Engrape la hoja de impuestos libres a la tarjeta de registro. ■ Registre el código para omitir los impuestos o ajuste los impuestos a momento de la salida del huésped.	■ Se requiere un documento del gobierno con foto, para todos los registros con impuestos libres. ■ La hoja de impuestos libres será colocada junto con la tarjeta de registro.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Reservaciones

TAREA 34: Cuentas directas

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Si la persona que hace la reservación solicita que le envíen la cuenta directamente: 1) Refiérase a la lista de cuentas de la casa. 2) Si se cargara el total completo a la cuenta, ponga las iniciales de código correcto (CD-todo) al lado del nombre en la reservación. 3) Si se cargara a la cuenta la tarifa del cuarto únicamente, ponga (CD-cuarto). Habrá una segunda cuenta para el resto de los cargos. ■ Asegúrese de que la persona está autorizada para hacer dichos cargos en las cuentas privadas.	■ Sólo se le permitirá cargar gastos a las compañías que tengan cuentas abiertas y en buen estado. ■ Toda persona será investigada acerca de los privilegios otorgados en las cuentas privadas. ■ El tipo de privilegio de cargos estará marcado en la computadora. ■ Cualquier huésped sin privilegio para usar la cuenta privada, será comunicado al Departamento de Contabilidad.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Reservaciones

TAREA 35: Cuentas especiales

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Las cuentas especiales podrán ser utilizadas cuando los cargos de una cuenta tengan que ser automáticamente transferidos a otra cuenta. ■ Para preparar una cuenta especial: 1) Abra las dos cuentas. 2) Obtenga el número de cuenta la cual recibirá los gastos especificados. 3) Ahora ponga en la pantalla la cuenta la cual recibirá el resto de los cargos. 4) Verifique el nombre en la cuenta la cual recibirá cada cargo seleccionado. ■ Para preparar una cuenta especial: 1) abra la cuenta 2) obtenga el nombre de la persona a la cual la cuenta pertenecerá 3) verifique el nombre de la persona	■ Si el huésped solicita que los cargos sean divididos en dos diferentes cuentas, se utilizarán cuentas especiales para dicho proceso. ■ Las cuentas especiales no serán preparadas sin la autorización de la persona que recibirá dichos cargos.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Reservaciones

TAREA 36: Comentarios

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando la información es demasiado larga para ponerla en el espacio necesario, use la pantalla para comentarios. ■ Registre lo siguiente: 1) Ponga "6" y ponga el cómentario indicado. 2) Ponga la información acerca del comentario en la pantalla. ■ Después que se efectúe la reservación, ponga una marca de comentario (CR), para que la recepcionista la vea al momento de la llegada/salida del huésped.	■ Todos los empleados deberán de leer los comentarios de la reservación cada vez que revisen la reservación de un huésped o que ayuden al mismo con su reservación. ■ Los comentarios serán utilizados para cualquier información concerniente a la reservación o necesidad del huésped.

©

Reservaciones

TAREA 37: Mensaje de huéspedes

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cuando la información es demasiado larga para ponerla en el espacio necesario, use la pantalla para mensajes. ■ Para registrar el mensaje, ponga toda la información necesaria en la parte de abajo de la reservación. ■ Después de que se efectúe la reservación, ponga una marca de mensaje (MS), para que la recepcionista la vea al momento de llegada/salida del huésped.	■ Todos los empleados deberán de leer los mensajes de la reservación cada vez que ayuden al huésped con su reservación. ■ El lugar de los mensajes en la pantalla será utilizado cuando el mensaje es demasiado largo o específico.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Reservaciones

TAREA 38: Cancelaciones

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Procese todas las cancelaciones en la computadora: 1) Ponga una "X" en el lugar donde dice "cancelar la reservación". 2) Comuníquele al huésped si hay alguna multa por la cancelación. 3) Proporcione al huésped con su nombre y el número de cancelación. ■ Inicie la devolución y diríjala al Departamento de Contabilidad para su aprobación. ■ Para cancelación manual: Asigne a cada reservación cancelada el número de cancelación. ■ Los números de cancelación serán adjudicados usando la fecha del año (mes/día/año), hora militar y las iniciales del empleado tomando la cancelación, (1212900918CE). ■ Proporcione al huésped con el número de cancelación y colóquelo en la pantalla de la computadora. ■ Procese la cancelación en la copia manual: 1) Consiga la copia. 2) Escriba el nombre de la persona que cancela. 3) Ponga la fecha y sus iniciales. 4) Archívela según su fecha.	■ Todas las cancelaciones serán efectuadas en la computadora en el momento que el huésped llama. ■ Toda la información se encuentra correcta. ■ Todas las cancelaciones con depósitos, serán dirigidas al Departamento de Contabilidad para reembolso. ■ Todos los huéspedes son informados acerca de cualquier multa en vigencia. ■ Todos los huéspedes reciben un número de cancelación.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Reservaciones

TAREA 38: Cancelaciones (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Proporcione al huésped con su nombre como medio de garantía de que la cancelación fue efectuada.	

©

Reservaciones

TAREA 39: Cancelar reservaciones de "V.I.P."

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Cualquier gerente de departamento que haya tomado la reservación será informado acerca de la cancelación. ■ Todas las cancelaciones de "V.I.P." serán comunicadas a los respectivos departamentos.	■ Si un "V.I.P" cancela su reservación, se le notificará a todos los gerentes de los departamentos concernientes.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Reservaciones

TAREA 40: Depósito por adelantado

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Procese todos los depósitos enviados al hotel, de la siguiente manera: a) Cheque o Efectivo: 1) Anote la cantidad del depósito recibido en la computadora y anote el método de pago. 2) Escriba "Reservación" en el lado del frente del cheque. 3) Llene cada recibo de depósito por separado para cada método de pago. b) Tarjeta de Crédito: 1) Tome el recibo indicado para cada tarjeta de crédito: a) número de tarjeta de crédito b) fecha de expiración c) nombre de la persona d) cantidad a pagar 2) Llame y pida el número de código de aprobación. 3) Escriba el número de código de aprobación en el lugar indicado. 4) Escriba el número de reservación en el recibo. 5) Escriba "llamada por teléfono" donde va la firma. c) Pago en persona Transfiera cualquier cliente que quiera pagar a la cajera de la recepción.	■ Todo depósito por adelantado será procesado como se ha indicado. ■ El cheque es fotocopiado. ■ El recibo de la tarjeta de crédito esta legible. ■ No cambie o raye los errores en los recibos, haga un recibo nuevo. ■ Todos los adelantos de depósito efectuados con tarjetas de crédito tiene un número de código de aprobación, sin excepciones. ■ Todos los depósitos por adelantado serán procesados en las cuentas correctas. ■ Todo el dinero se deposita.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©



Reservaciones

TAREA 40: Depósito por adelantado (cont.)

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
6) Pase el recibo por la máquina. 7) Adjudique el crédito del depósito a la cuenta correcta. 8) Llene el recibo del depósito. ■ Si se ha cometido un error en el recibo de la tarjeta de crédito, no lo altere, haga uno nuevo. ■ Escriba siempre claramente. ■ Siempre coteje el número de la tarjeta de crédito en la tarjeta, no en la reservación. ■ Llene la hoja de depósito: 1) nombre del huésped 2) número de reservación 3) cantidad del pago ■ Mande el depósito al Departamento de Contabilidad. ■ El efectivo será entregado a la cajera.	

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Reservaciones

TAREA 41: Confirmar el depósito por adelantado

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Después de que procese un depósito por adelantado, proporcione un número de confirmación, para asegurarse de que el huésped recibe un comprobante de su depósito.	■ Todo huésped recibirá un número de confirmación.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©

Reservaciones

TAREA 42: Devolver el depósito

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Llene la hoja de devolución con los siguientes detalles: 1) nombre de huésped 2) fecha/día de la reservación 3) fecha/día de cancelación 4) método de pago 5) cantidad 6) dirección de la persona 7) razón por la devolución 8) firma del supervisor 9) número de cuenta ■ Imprima el reporte que esta en la pantalla y júntelo con su papeleo. ■ Ponga en la pantalla depósito devuelto. ■ Mande todas las peticiones de devolución al Departamento de Contabilidad. ■ Infórmele al cliente que la devolución será enviada por correo en 2 semanas.	■ Se devolverán todos los depósitos de reservaciones canceladas al cliente. ■ Todas las solicitudes de devolución serán dirigida al Departamento de Contabilidad. ■ Todas las devoluciones están completas y correctas.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico
©

Reservaciones

TAREA 43: Lista de espera

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Todas las llamadas solicitando reservaciones en fechas restringidas, se le ofrecerá poner sus nombres en la lista de espera. ■ Explique a la persona sobre las fechas restringidas. ■ Obtenga la información indicada de la persona que llama, para ponerla en la lista de espera y en la reservación: 1) fecha, día de llegada/salida 2) nombre de la persona 3) dirección de la persona 4) número de teléfono 5) tarifa y tipo de cuarto	■ Se les ofrecerá la lista de espera a todas esas personas que llamen queriendo hacer una reservación los días que el hotel se encuentre lleno. ■ Toda la información para la lista de espera se encuentra completa.

Especialmente creado para la Compañía de Turismo de Puerto Rico y la Asociación de Turismo y Hoteles de Puerto Rico

©



Reservaciones

TAREA 44: Mandar información acerca del hotel

PROCEDIMIENTO	ESTÁNDAR
■ Tome el nombre y la dirección de la persona que llama, para poderle enviar un folleto o una oferta de información.	■ **Todas las solicitudes de información sobre el hotel serán efectuadas 24 horas después de haberlas recibido.** ■ Todos los folletos y las ofertas de información serán enviados con una carta hecha por el Departamento de Reservaciones. ■ Todo el correo o la correspondencia que salga del hotel será escrita y enviada según el estándar del hotel.



©