



[Guía de estudio]

Quinto
SEMESTRE

Caja de Restaurante y Caja de Recepción



PLAN 2014
ACTUALIZADO



PLAN 2014

A C T U A L I Z A D O

CRÉDITOS

Autores:

Cándido Osornio Vázquez

Actualización:

Josefina Morales Barrón

Coordinadores:

Rosa Lugo Manzano
Coordinadora de proyectos
Dirección de Planeación Académica





PRESENTACIÓN

Con la finalidad de acompañar el trabajo con el plan y programas de estudio vigentes, además de brindar un recurso didáctico que apoye al cuerpo docente y al estudiantado en el desarrollo de los aprendizajes esperados; el Colegio de Bachilleres desarrolló, a través de la Dirección de Planeación Académica y en colaboración con el personal docente de los veinte planteles, las guías de estudio correspondientes a las tres áreas de formación: básica, específica y laboral.

Las guías pretenden ser un apoyo para que las y los estudiantes trabajen de manera autónoma con los contenidos esenciales de las asignaturas y con las actividades que les ayudarán al logro de los aprendizajes; el rol del cuerpo docente como mediador y agente activo en el aprendizaje del estudiantado no pierde fuerza, por el contrario, se vuelve fundamental para el logro de las intenciones educativas de este material.

Las guías de estudio también son un insumo para que las y los docentes lo aprovechen como material de referencia, de apoyo para el desarrollo de sus sesiones; o bien como un recurso para la evaluación; de manera que, serán ellos, quienes a partir de su experiencia definirán el mejor uso posible y lo adaptarán a las necesidades de sus grupos.

El Colegio de Bachilleres reconoce el trabajo realizado por el personal participante en la elaboración y revisión de la presente guía y agradece su compromiso, entrega y dedicación, los cuales se reflejan en el servicio educativo pertinente y de calidad que se brinda a más de 90,000 estudiantes.





Este material tiene como objetivo ser un apoyo de estudio para la asignatura “Caja de Restaurante y Caja de Recepción”. Está estructurado en tres cortes con contenidos relacionados a la organización, actividades y responsabilidades necesarias que debe poseer el cajero de un hotel.

Corte 1. Descripción general del puesto de cajero.

El estudiante será capaz de explicar el puesto de cajero de restaurante y de recepción, con la finalidad de desempeñar sus actividades de manera competente.

Corte 2. Caja de Restaurante.

El estudiante será capaz de realizar el cobro de los consumos en la Caja de restaurante, para aplicar las formas de pago correctamente.

Corte 3. Caja de Recepción.

El estudiante será capaz de realizar el cobro de los servicios en la Caja de recepción, para aplicar las formas de pago correctamente.

El desarrollo de los temas desarrollados en la presente guía busca facilitar tu aprendizaje, encauzar tus acciones y reflexiones, así como proporcionarte situaciones en las que desarrollarás las competencias; entendiéndose por éstas a la combinación integrada de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que permiten el logro de un desempeño eficiente, autónomo, flexible y responsable del individuo en situaciones específicas y en un contexto dado.

El propósito de esta guía es que identifiques las actividades a desarrollar por el personal encargado de Caja, para ello es importante que conozcas la organización del puesto de cajero de restaurante y de recepción, identificando las características, funciones y relaciones que se dan entre éstos y otros departamentos dentro del hotel, así como algunos términos utilizados por los cajeros; que realices el cheque de consumo y cobro del mismo, el sobre de concentración y el reporte de ventas; el estado de cuenta y el reporte general de caja.

Para lograr el desarrollo de los tres cortes que se incluyen en la asignatura y tomando en cuenta los contenidos esenciales, te presentamos diversas actividades, que te permitirán alcanzar los aprendizajes esperados.



PRESENTACIÓN
INTRODUCCIÓN

CORTE DE APRENDIZAJE 1. Descripción general del puesto de cajero

Propósito	9
Conocimientos previos	10
Evaluación diagnóstica	11
Organización	12
Actividad de aprendizaje 1	13
Actividad de aprendizaje 2	15
Actividad de aprendizaje 3	15
Terminología	19
Actividad de aprendizaje 4	20
Síntesis	21
Autoevaluación	22
Fuentes Consultadas	23

CORTE DE APRENDIZAJE 2. Caja de Restaurante

Propósito	25
Conocimientos previos	26
Evaluación diagnóstica	27
La cuenta	28
Actividad de aprendizaje 1	31
Actividad de aprendizaje 2	34
Actividad de aprendizaje 3	38
Actividad de aprendizaje 4	43
Actividad de aprendizaje 5	44
Corte de Caja	50
Actividad de aprendizaje 6	53
Síntesis	54
Autoevaluación	55
Fuentes Consultadas	56

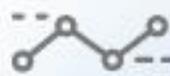
CORTE DE APRENDIZAJE 3. Caja de Recepción

Propósito	58
Conocimientos previos	59
Evaluación diagnóstica	60
Estados de cuenta del huésped	63
Corte de caja	65
Actividad de aprendizaje 1	70
Actividad de aprendizaje 2	73
Actividad de aprendizaje 3	76
Síntesis	77
Autoevaluación	78
Fuentes Consultadas	79
EVALUACIÓN FINAL	80



CORTE

1



Descripción general del puesto del cajero

Aprendizajes esperados:

Contenidos específicos

1. Organización

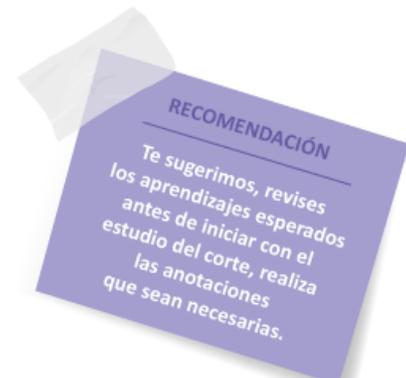
- 1.1 Características
- 1.2 Funciones
- 1.3 Relaciones interdepartamentales

2. Terminología

Aprendizajes esperados

- 1. Distingue la organización del puesto de cajero de restaurante y de recepción para desempeñar sus funciones de manera competente.
- 2. Define la terminología del departamento de cajero de restaurante y cajero de recepción para desempeñar sus actividades de manera competente.

Al término del corte, el estudiante será capaz de explicar el puesto de cajero de restaurante y de recepción, con la finalidad de desempeñar sus actividades de manera competente.



RECOMENDACIÓN

Te sugerimos, revise los aprendizajes esperados antes de iniciar con el estudio del corte, realiza las anotaciones que sean necesarias.



Los conocimientos previos que necesitas para abordar el corte 1 son los siguientes:

- Concepto de hotel
- Características de un hotel
- Estructura organizativa de un hotel

Identifica lo que debes saber para que la comprensión de los contenidos sea más fácil, si descubres que has olvidado algo ¡repásalo!

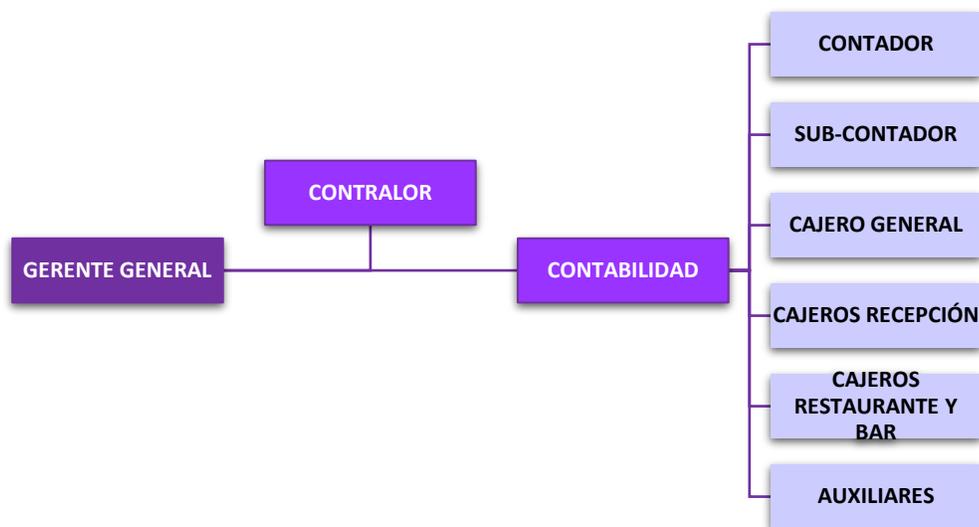


Instrucciones: Relaciona ambas columnas, escribiendo la letra correspondiente en el paréntesis de de la columna izquierda.

1.	()	Los hoteles están clasificados en una serie de categorías de acuerdo a los servicios, posicionamientos y comodidades que prestan al huésped.	<p>A. Hotel</p> <p>B. Tamaño</p> <p>C. Cuatro estrellas</p> <p>D. Ubicación</p> <p>E. Categoría</p>
2.	()	Establecimiento que ofrece alojamiento a las personas que viajan fuera de su lugar de residencia.	
3.	()	Deberán estar ubicados en edificios construidos con materiales de primera calidad que ofrezcan condiciones de alto confort y distinción; las instalaciones generales y de las habitaciones serán de excelente calidad.	
4.	()	Puede ser pequeño, mediano o grande. El número de habitaciones es un factor importante.	
5.	()	El que este bien ubicado, es uno de los principales criterios de selección para los viajeros en el momento de elegir un hotel.	

1. Organización

La organización depende de las necesidades de cada hotel y permite identificar la división del trabajo, como se observa en el siguiente organigrama:



1.1 Características

El cajero debe contar con las siguientes características:

- ✓ **Personales**
 - Excelente presentación
 - Puntual
 - Honesto
 - Activo
 - Organizado
 - Honrado
- ✓ **De relaciones humanas:**
 - Buen fisonomista
 - Trato amable



- Consciente de lo que su labor representa en la imagen del hotel
- ✓ **Técnicas y experiencia:**
 - Manejo de máquinas registradoras y calculadoras
 - Conocimientos sobre hotelería

Actividad de aprendizaje 1. Características del cajero

Instrucciones: Con los contenidos abordados anteriormente, realiza el llenado del siguiente cuadro.

Personales	De relaciones humanas	Técnicas y experiencia
<ul style="list-style-type: none"> • • • • • • 	<ul style="list-style-type: none"> • • • 	<ul style="list-style-type: none"> • •



1.2 Funciones

Son diversas las actividades que puede desarrollar el personal encargado de Caja, es su responsabilidad realizar los descuadres que se puedan producir durante su turno de trabajo. En el mercado existe una amplia gama de cajas registradoras que harán el trabajo más cómodo y seguro.

Los cajeros desempeñan un papel fundamental en el servicio por ser el último punto de contacto con la clientela; por ello, es esencial dejar una impresión positiva que haga que los clientes tengan deseos de volver. Las funciones de un cajero van más allá de recibir la nota de pago, cobrar y dar cambio.

Las funciones del cajero de restaurante son las siguientes:

- Solicita y verifica el Fondo Fijo de Caja entregado por parte del Cajero General.
- Recibe del Departamento de Contabilidad los cheques de consumo.
- Recibe copia de las comandas para formular el cheque de consumo correspondiente.
- Verifica las comandas.
- Elabora la cuenta (Cheque de Consumo).
- Elabora el Reporte de Ventas
- Elabora el Sobre de Concentración.



Las funciones del cajero de recepción son las siguientes:

- Realiza la recepción del turno.
- Realiza el registro de los servicios brindados en el Estado de Cuenta.
- Realiza el manejo de dinero en efectivo.
- Realiza el manejo de tarjetas de crédito.
- Realiza el cambio de Moneda Extranjera.
- Realiza el manejo de Cajas de Seguridad.
- Realiza el Cobro de Cuentas.
- Realiza el Corte de Caja.
- Elabora el Reporte General de Caja.
- Elabora el Sobre de Concentración.

Actividad de aprendizaje 2. Funciones del cajero de restaurante y cajero de recepción

Instrucciones: Relaciona ambas columnas, escribiendo la letra de las respuestas de la derecha en el paréntesis de las premisas de la izquierda.

1.	()	Elabora el Reporte General de Caja	A. Cajero de restaurante
2.	()	Verifica las comandas	
3.	()	Realiza el registro de los servicios brindados en el Estado de Cuenta	B. Cajero de recepción
4.	()	Elabora el Cheque de Consumo	
5.	()	Elabora el Reporte de Ventas	

1.3 Relaciones Interdepartamentales

Caja de Recepción y Caja de Restaurante coordinan sus actividades con otros departamentos del hotel, esto es con el fin de brindar un servicio rápido y eficaz.

Los departamentos con los cuales tienen mayor relación son los siguientes:



Departamento	Relaciones Interdepartamentales
Recepción	<ul style="list-style-type: none"> • Proporciona los estados de cuenta ya maquinados y las tarjetas de registro de los huéspedes. • Notifica cambios de habitación y de tarifa en el momento en que se efectúan. • Brinda información necesaria sobre huéspedes y habitaciones. • En las cuentas de huéspedes que no pueden firmar notas de consumo para liquidarlas posteriormente, pone el sello de "SIN CRÉDITO", para que las paguen en efectivo. • Entrega los "vouchers" (pagares) de tarjetas de crédito solicitado a los huéspedes en el momento de su registro. • Cuando llega un grupo al hotel envía copia del "Rooming List".
Reservaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Informa cuando exista sobreventa para solicitar más efectivo a Caja General.
Ventas	<ul style="list-style-type: none"> • Notifica la llegada de grupos o realización de Convenciones, el periodo de estancia, la forma del manejo de cuentas y las formas de pago. • Proporciona información sobre el número y de los tipos de paquetes solicitados.
Botones	<ul style="list-style-type: none"> • Una vez que el huésped pagó su cuenta, el cajero deberá de entregar el pase de salida correspondiente. • En caso de que el Botones no reciba la autorización para que un huésped abandone el hotel, el botones consultará con el cajero si ya ha pagado la cuenta correspondiente, de no haberse realizado, le pedirá al huésped que pase a la caja a pagar.
Auditoría Nocturna	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica el trabajo realizado en el curso del día por todos los cajeros. • Compara la información de los reportes de los cajeros de recepción con la tira de la máquina registradora. • Verifica que las notas de consumo de los diversos establecimientos del hotel hayan sido registradas correctamente. • Informa a contabilidad cuando un huésped ha sobrepasado el crédito otorgado, para que se ponga al corriente.
Caja General	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega al Cajero el Fondo Fijo de Caja. • El cajero general cubre los reembolsos generados por el movimiento diario de fondos, reembolsos que deben contarse y vigilarse con mucho cuidado.
Crédito y Cobranzas	<ul style="list-style-type: none"> • El huésped puede salir del hotel con solo firmar su cuenta, siempre y cuando el departamento de crédito y cobranzas autorice el crédito correspondiente. • Se encarga de requerir el pago de las notas enviadas por los cajeros al área de Cuentas por Cobrar. • En caso de que el huésped requiera cambiar cheques personales o desee pagar con ellos, crédito y cobranzas lo debe de autorizar.
Lavandería y Tintorería	<ul style="list-style-type: none"> • El cajero de recepción recibe todos los días las notas por concepto de cargos de lavandería y tintorería. Estas notas deben estar ya totalizadas y tendrán el nombre del huésped y número de habitación.



Actividad de aprendizaje 3. Relaciones Interdepartamentales

Instrucciones: Relaciona los siguientes enunciados con la letra que consideres correcta.

1. ()	Informa a contabilidad cuando un huésped ha sobrepasado el crédito otorgado, para que se ponga al corriente.	A. Recepción
2. ()	Una vez que el huésped pagó su cuenta, el cajero deberá de entregar el pase de salida correspondiente.	B. Ventas
3. ()	Entrega los “vouchers” (pagares) de las tarjetas de crédito solicitadas a los huéspedes en el momento de su registro.	C. Auditoría Nocturna
4. ()	Se encarga de requerir el pago de las notas enviadas por los cajeros al área de Cuentas por Cobrar.	D. Crédito y Cobranzas
5. ()	Notifica la llegada de grupos o realización de Convenciones, el periodo de estancia, la forma del manejo de cuentas y las formas de pago.	E. Botones



Funciones del cajero restaurante

<https://www.youtube.com/watch?v=pSiUO6aBbil&list=PLslnFmzFJKJA7DO3dji6bNOYQNEfcpiQB>

Organización

<https://www.lifeder.com/organigrama-restaurante/>

Funciones del cajero de recepción

<https://www.youtube.com/watch?v=AzbVwBPr4vk>

2. Terminología

- ✓ **Abono:** Son las anotaciones numéricas que se realizan del lado **derecho** de la cuenta, y que se considera como aquellas cantidades a favor del cliente, comensal o huésped.
- ✓ **Ajuste:** Son bonificaciones por servicios no satisfactorios a los clientes, comensales, huéspedes o por error de los cajeros y se registran generalmente en la columna de **Abonos**.
- ✓ **Arqueo de caja:** Es una revisión que se realiza cada cierto tiempo, en la que se revisa la existencia de dinero en efectivo, en cheques u otras formas de depósito o activo.
- ✓ **Bitácora:** Una Bitácora en un restaurante es un libro donde se anotan día por día, turno tras turno, toda la información de ventas, número de comensales, personal que laboró, especial del día, pendientes por realizar, objetos olvidados, VIP, entre otros, esto con el afán de tener información documentada, para el turno siguiente y gerentes de restaurante.
- ✓ El término es usado también en la recepción de un hotel, en donde se anotan todas las novedades que ocurren durante un turno, así como acciones pendientes de realizar.
- ✓ **Cajero(a) de máquina registradora:** Es el trabajador que, mediante la operación de una máquina registradora, cobra a los clientes las cantidades amparadas por las notas



respectivas o marcadas en las mercancías, entregando al cliente la copia de la nota de venta o la tira de la registradora. Al iniciar su labor recibe un fondo de moneda fraccionaria para dar cambio y al terminar hace el corte de caja y repone el fondo que recibió.

- ✓ **Cargo misceláneo:** Cargo que se aplica al cliente por algún servicio extra realizado por el mismo, dentro de la empresa (Hotel).
- ✓ **Cargo:** Son las anotaciones numéricas que se realizan del lado **izquierdo** de la cuenta, y que son consideradas como gastos o deudas por parte del cliente, comensal o huésped.
- ✓ **Cortesía:** La cortesía es una característica especial de los buenos vendedores (Restaurantes y Hoteles), en general, de las personas que logran tener preferencia cuando se establecen relaciones comerciales. Puede ser para el pago total de los alimentos, estancia o cualquier otro tipo de servicio.
- ✓ **Cuenta:** Es el medio que se utiliza para llevar el registro y control de cada movimiento de entradas y salidas de dinero por parte del cliente, comensal, huésped, en el restaurante u hotel. Cargo o pago registrado a nombre de un cliente, se dice cuenta maestra cuando es enfocada a un grupo.
- ✓ **Cupón:** Es un documento impreso el cual el consumidor puede canjear un servicio en el restaurante u hotel, los cuales pueden ser utilizados como efectivo y que son expedidos por la propia empresa (Restaurante u Hotel) u otros. Existen contratos realizados entre el hotel y las agencias de viaje para que el huésped pague a través de cupones que le entrega la agencia de viaje.
- ✓ **Descuento:** El término descuento refiere a un porcentaje de rebaja o reducción de una cantidad, bien o servicio en tanto, la palabra presenta referencias más estrictas de acuerdo al contexto en el cual se la emplee.
- ✓ **Divisa:** Es un concepto de la ciencia económica que refiere a toda moneda extranjera, es decir, perteneciente a una soberanía monetaria distinta a la del país de origen.
- ✓ **Efectivo:** Dinero en forma de monedas o papel moneda (billetes).
- ✓ **Factura:** es un documento mercantil que refleja toda la información de una operación de compraventa. La información fundamental que aparece en una factura debe reflejar la entrega de un producto o la provisión de un servicio, con la fecha, además de indicar la cantidad a pagar.
- ✓ **Fondo fijo de caja:** es la cantidad que se les entrega por parte del **Cajero General** a los diversos cajeros departamentales, con la finalidad de realizar movimientos en términos monetarios como: facilitar dinero, cambio de moneda extranjera, cambio a clientes, comensales o huéspedes.
- ✓ **Impuesto al Valor Agregado (IVA):** Es una carga fiscal sobre el consumo, es decir financiado por el consumidor, aplicado en muchos países, y generalizado en la Unión Europea.
- ✓ El IVA (**16%**) es un impuesto indirecto; no es percibido por el fisco directamente del tributario, sino por el vendedor en el momento de toda transacción comercial (transferencia de bienes o prestación de servicios).



- ✓ **Impuesto sobre Hospedaje o Impuesto por la prestación de Servicios de Hospedaje (ISH):** Es un gravamen que se implementó desde 1995 en México y consiste en cobrarle directamente al turista en el momento que paga cada noche de hospedaje. Dicho gravamen a nivel nacional es del **3%**.
- ✓ **Recepción del turno:** Al disponerse a realizar sus labores de rutina, el cajero deberá solicitar el fondo fijo suficiente, el sobre de concentración y firmar de conformidad en la bitácora. El fondo fijo puede proporcionarlo el cajero del turno anterior o el jefe inmediato, hay que cerciorarse que la cantidad sea la correcta.
- ✓ **Registro Federal de Contribuyentes (RFC):** Es una clave alfanumérica que se compone de 13 caracteres. Los dos primeros, generalmente corresponden al apellido paterno, el tercero a la inicial del apellido materno y el cuarto al primer nombre. Le sigue el año de nacimiento, mes y día; los tres últimos dígitos son la homoclave que es asignada por el Servicio de Administración Tributaria (SAT). Éste sirve para evitar claves duplicadas y homónimos. El documento que te expide la autoridad es el acuse de inscripción en el RFC con Cédula de Identificación Fiscal.

Un ejemplo de cómo se forma un RFC:

Mónica Méndez Luna nació el 28 de mayo de 1983

MELM8305281HO

ME	L	M	83	05	28	1HO
Primeras dos letras del apellido paterno	Primera letra del apellido materno	Primera letra del nombre	Año de nacimiento	Mes de nacimiento	Día de nacimiento	Homoclave otorgada por el SAT

Es una clave que requiere toda persona física o moral en México para realizar cualquier actividad económica lícita por la que esté obligada a pagar impuestos a toda persona moral, con algunas excepciones. A estas personas se les llama contribuyentes. El registro se hace ante las oficinas del Servicio de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, y es obligatorio para todos los que señale el Código Fiscal de la Federación.

- ✓ **Saldo acreedor:** Cuando la suma de los Abonos (*a favor de la persona*) es mayor a la suma de los Cargos (*deudas*) el resultado en la calculadora será negativo y el cual se sustituye por un paréntesis. Podríamos decir que es la cantidad que la empresa (*Restaurante u Hotel*) le debe a la persona.
- ✓ **Saldo deudor:** Cuando la suma de los Cargos (*deudas*) es mayor a la suma de los abonos (*a favor de la persona*). Podríamos decir que es la cantidad que la persona le debe a la empresa (*Restaurante u Hotel*).
- ✓ **Saldo:** es la diferencia aritmética del CARGO *menos* el ABONO.

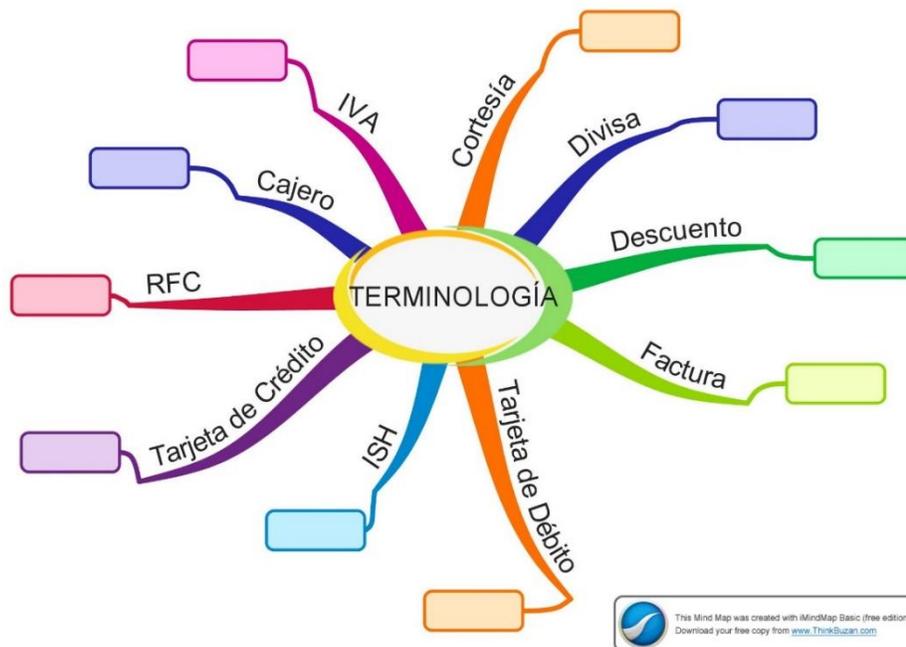


- ✓ **Sobre de concentración:** Sobre de papel en la cual aparecen los conceptos en los que se desglosa el depósito que se efectúa. Se incluyen tarjetas, cupones, efectivo, etc., todo lo resultante del movimiento durante el turno del cajero. Se elabora un sobre de concentración por turno.
- ✓ **Tarjeta de crédito:** Las tarjetas de crédito, además de constituir un medio de pago, son también una forma de financiación, ya que permiten hacer compras sin la obligación de desembolsar la totalidad del dinero en el acto y con la posibilidad de devolverlo en varios plazos.
- ✓ **Tarjeta de débito:** Tarjeta que permite a su titular que sus compras sean cargadas directamente de los fondos que mantiene en una cuenta en una institución de depósito. Los gastos que se abonan con tarjetas de débito se descuentan al instante del saldo en cuenta.
- ✓ **Tipo de cambio:** El tipo de cambio se puede definir como el número de unidades de una moneda que se intercambian por una unidad de otra moneda. De esta forma, el tipo de cambio, al ser el precio de una moneda respecto a otra, se podrá expresar de dos formas diferentes según se tome como referencia la unidad monetaria de un país o la del otro.
- ✓ **Traspaso:** Es el movimiento contable que permite a un cliente, comensal o huésped ceder su saldo deudor o acreedor a otra persona por mutuo acuerdo.
- ✓ **Voucher:** Al momento de realizar una compra con tarjeta de crédito o de débito recibes un voucher en el cual será firmado por la persona que compra y este será el comprobante de dicha compra, tanto para la persona que compra como para la empresa y el banco que emite la tarjeta de crédito.



Actividad de aprendizaje 4. Terminología

Instrucciones: Coloca dentro del cuadro la letra que corresponda a su definición.



- A. Es un documento mercantil que refleja toda la información de una operación de compraventa.
- B. Es una carga fiscal sobre el consumo, es decir financiado por el consumidor y corresponde al 16%.
- C. Impuesto sobre Hospedaje (3%).
- D. Moneda extranjera.
- E. Personas que logran tener preferencia cuando se establecen relaciones comerciales. Puede ser para el pago total de los alimentos, estancia o cualquier otro tipo de servicio.
- F. Porcentaje de rebaja o reducción de una cantidad, bien o servicio.
- G. Registro Federal de Contribuyentes se hace ante las oficinas del Servicio de la Secretaria de Hacienda y Crédito Público.
- H. Tarjeta que permite a su titular que sus compras sean cargadas directamente de los fondos que mantiene en una cuenta en una institución de depósito.
- I. Tarjeta que permite hacer compras sin la obligación de desembolsar la totalidad del dinero en el acto y con la posibilidad de devolverlo en varios plazos.
- J. Trabajador que, mediante la operación de una máquina registradora, cobra a los clientes las cantidades amparadas por las notas respectivas o marcadas en las mercancías, entregando al cliente la copia de la nota de venta o la tira de la registradora.



Terminología contable

<https://es.slideshare.net/juamy2/glosario-hoteleria>

Caja de Restaurante y Caja de Recepción



CAJERO
Grand Hotel 2017

Trabajador que, mediante la operación de una máquina registradora, cobra a los clientes las cantidades amparadas por las notas respectivas

- Excelente presentación
- Puntual
- Honesto
- Activo
- Organizado
- Honrado

Último punto de contacto con la clientela.

Funciones cajero Restaurante

Solicita y verifica el Fondo Fijo de Caja entregado por parte del Cajero General.
 Recibe del Departamento de Contabilidad los cheques de consumo.
 Recibe copia de las ordenas para formular el cheque de consumo correspondiente.
 Elaboración de la cuenta (Cheque de Consumo).
 Elabora el Reporte de Ventas.
 Elabora el Sobre de Concentración.

Funciones cajero Recepción

Solicita y verifica el Fondo Fijo de Caja entregado por parte del Cajero General.
 Realiza el registro de los servicios brindados en el Estado de Cuenta.
 Realiza el manejo de Cajas de Seguridad.
 Realiza el Cobro de Cuentas.
 Elabora el Reporte General de Caja.
 Elabora el Sobre de Concentración.



TARJETA DE CREDITO:
 Permite hacer compras sin la obligación de desembolsar la totalidad del dinero en el acto y con la posibilidad de devolverlo en varios plazos.

TARJETA DE DEBITO:
 Permite a su titular que sus compras sean cargadas directamente de los fondos que mantiene en una cuenta en una institución de depósito

IVA: Impuesto al Valor Agregado

ISH: El impuesto sobre servicios de hospedaje

SOBRE DE CONCENTRACIÓN.
 Sobre de papel en la cual aparecen los conceptos en los que se desglosa el depósito que se efectúa.



Instrucciones:

A continuación, realiza la autoevaluación para identificar tus logros respecto a los temas abordados en el primer corte, así como si percibiste algunas fallas y qué puedes hacer para mejorar.

Desempeños	Excelente	Bien	Regular	Mal
Realice con responsabilidad las actividades asignadas.				
Comprendí los aprendizajes abordados.				
Me Interesaron los temas del corte.				
Me siento satisfecho(a) con los aprendizajes adquiridos.				
Organicé mis tiempos de estudio.				
Consulté las fuentes bibliográficas recomendadas, para aclarar mis dudas.				



Libros:

- Báez, C. S. (2007). Descripción de Puestos en Hoteles, Restaurantes y Cafeterías. CECSA.
- Lara, M. L. (2005). Dirección de alimentos y bebidas en hoteles. Editorial Limusa.
- Reynoso, R. J. (2005). Tratado de Alimentos y Bebidas I. (Normas de Servicio). Editorial Limusa.
- Secretaria de Turismo (1987). Manual del puesto de cajero departamental. Editorial Limusa.



CORTE

2

Caja de Restaurante

Aprendizajes esperados:

Contenidos específicos

1. La cuenta

- 1.1 Cheque de consumo
- 1.1 Liquidación

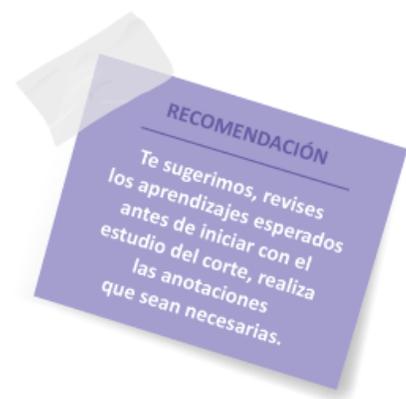
2. Corte de caja

- 2.1 Sobre de concentración
- 2.2 Reporte de ventas

Aprendizajes esperados

1. Realiza el cheque de consumo del comensal, para cobrar la cuenta
2. Realiza el corte de caja de restaurante, para presentar los resultados del reporte de ventas.

El estudiante será capaz de realizar el cobro de los consumos en la Caja de Restaurante, para aplicar las formas de pago correctamente.



RECOMENDACIÓN

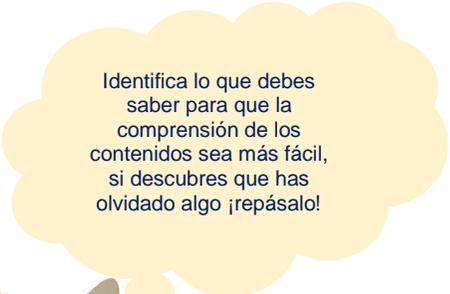
Te sugerimos, revise los aprendizajes esperados antes de iniciar con el estudio del corte, realiza las anotaciones que sean necesarias.



El restaurante del hotel dará servicio a personas que se encuentran hospedadas en el mismo y a clientes que, sin ser huéspedes, asistan espontáneamente. Los huéspedes podrán cubrir el importe del consumo de inmediato, presentar tarjetas de crédito o bien gozar de crédito por parte del hotel para cubrir el importe posteriormente.

Para poder abordar el siguiente corte deberás de considerar los aprendizajes abordados en el corte anterior como:

- ✓ Características del cajero
- ✓ Funciones del Cajero de Restaurante
- ✓ Terminología
- ✓ Relaciones interdepartamentales



Identifica lo que debes saber para que la comprensión de los contenidos sea más fácil, si descubres que has olvidado algo ¡repásalo!



Instrucciones: Marque con una "X" la respuesta que corresponda.

1. Los cajeros en el servicio son el último punto de contacto con la clientela.

Verdadero

Falso

2. El cajero de Restaurante elabora el Cheque de consumo.

Verdadero

Falso

3. El Impuesto sobre Servicios de Hospedaje es del 16%.

Verdadero

Falso

4. El voucher es un sobre de papel en la cual aparecen los conceptos en los que se desglosa el depósito que se efectúa.

Verdadero

Falso

5. Una vez que el huésped pago su cuenta, el cajero deberá de entregar el pase de salida correspondiente al Botones.

Verdadero

Falso

1. La cuenta

La cuenta es el medio que se utiliza para llevar el registro y control de cada movimiento de entradas y salidas de dinero por parte del cliente, comensal, huésped, en el restaurante u hotel.

El *Cajero de Restaurante*, es el responsable de procesar el pago del comensal, por lo que puede ser el último contacto del cliente con el establecimiento, así que siempre debe brindar un trato amable y servicio ejemplar.

Al solicitar el cliente la nota de consumo, ésta será pedida a la caja por el capitán de meseros. La cajera o el cajero, previamente, habrá confrontado el cheque con la comanda, anotando los precios y totalizando el importe por cobrar. El capitán de meseros presentará el cheque al cliente para su aceptación.

Para realizar eficientemente esta función es necesario que el cajero lleve a cabo una serie de actividades, que se describen a continuación:

1. Recibe del mesero copia de la comanda respectiva.
2. Verifica: número de mesa, número de personas, número de habitación (si está hospedado en el hotel), nombre del mesero (a).
3. Anota en la comanda el número de folio de la cuenta.
4. Verifica que los precios sean los correctos y el total a pagar.
5. Si algún cliente tiene dos comandas, verificar que se hayan registrado en la cuenta.
6. Consigna en la máquina registradora el precio unitario por cantidad de cada platillo o bebida
7. Introduce la cuenta en la caja registradora para que se impriman todos los consumos e importes correspondientes.
8. Verifica que sea registrado el subtotal, cobrado el IVA, y la propina.
9. Entrega al mesero el original del cheque de consumo.
10. Cobrar la cuenta de los comensales.
11. Al término del turno realizar el Corte de Caja y elaboración del Reporte respectivo.

Actividad de aprendizaje 1. La cuenta

Instrucciones: Contesta las siguientes preguntas.

1. ¿Quién es el responsable de procesar el pago del comensal?

2. Es el medio que se utiliza para llevar el registro y control de cada movimiento del comensal.

3. Al solicitar el cliente la nota de consumo. ¿Quién la pedirá a la caja?

4. ¿Al término del turno qué debe realizar el Cajero?

5. ¿Contra cuál formato debe confrontar el cheque de consumo el cajero antes de entregar la cuenta?

- **Comanda**

Es un block o talonario compuesto por juegos numerados en orden serial ascendente con la misma numeración. Se presentan en original y dos copias. En la actualidad algunos restaurantes realizan la toma de órdenes con sistema.

Los datos que proporciona la comanda se utilizan para fines estadísticos y de costeo.

Operacionalmente es un auxiliar valioso para el mesero, ya que evita olvidos y el regresar a preguntar al comensal qué ordenó.

La comanda se puede diseñar de acuerdo con las necesidades del negocio, tomando en cuenta que la información que brinde sea suficiente para facilitar el servicio, producción de alimentos y bebidas y controles de salida de alimentos y bebidas al comedor. Una comanda puede contener los siguientes datos:

1. **Razón Social:** Nombre del establecimiento.
2. **Número de folio:** Control administrativo.
3. **Número de personas:** Numerar a cada comensal y conocer lo que consumirá cada uno.
4. **Mesa:** Número de mesa asignada.
5. **Mesero:** Clave o número de mesero que está dando el servicio.
6. **Cantidad:** Se registran las cantidades de alimentos o bebidas solicitadas por el comensal.
7. **Concepto:** Descripción de los alimentos o bebidas solicitados.



Para llenar la comanda se debe de acomodar por los tiempos que se van a consumir, los primeros espacios se ocupan para entradas, el segundo para sopas y ensaladas y el tercero para platos fuertes.

Se sugiere que no se mezclen órdenes de alimentos con órdenes de bebidas puesto que van a áreas diferentes, incluso si la pastelería está en una área determinada se recomienda hacer esa comanda por separado.

Además de acuerdo al momento en que se piden los postres, se debe hacer en una comanda aparte. Durante lo largo del servicio se pueden presentar pedidos extras para los cuales se deben de hacer comandas complementarias.

Para evitar preguntar al comensal lo que pidió, o en caso de cuentas separadas, el mesero deberá de indicar en la comanda el número de cada uno de ellos con la descripción de los alimentos o bebidas solicitados

¿Cómo se usa o distribuye la comanda?

La comanda se elabora por triplicado (*original y dos copias*) en donde:

- ✓ **El original** Se entrega a la caja para que el cajero vacíe su contenido al cheque de consumo que es donde se va anotando los consumos del cliente de acuerdo con las comandas recibidas.
- ✓ **La primera copia** Se envía a la cocina o al bar para que se proceda a elaborar los platillos o bebidas ordenados y para controlar la salida de alimentos y bebidas. Ésta copia sirve a la vez como “vale” al ayudante de mesero para que le sean entregados los alimentos o bebidas anotados.
- ✓ **La segunda copia** La conserva el mesero para que sepan cuántos servicios tienen “trabajando” y atenderlos oportunamente.



Actividad de aprendizaje 2. La comanda

Instrucciones: Marque con una "X" la respuesta que corresponda.

1. Los datos que proporciona la comanda se utilizan para fines estadísticos y de costeo.
 Verdadero
 Falso
2. El cheque de consumo es un auxiliar valioso para el mesero, ya que evita olvidos y el regresar a preguntar al comensal qué ordenó.
 Verdadero
 Falso
3. La comanda se elabora por triplicado (*original y dos copias*).
 Verdadero
 Falso
4. La Comanda es un block o talonario compuesto por juegos numerados en orden serial ascendente con la misma numeración.
 Verdadero
 Falso
5. La segunda copia la conserva el capitán de meseros para que sepan cuántos servicios tienen "trabajando" y atenderlos oportunamente.
 Verdadero
 Falso

1.1 Cheque de consumo

Es el documento con el cual se cobra el consumo de alimentos y bebidas realizado por el cliente o comensal, aquí se especifican los importes de cada consumo y se van registrando los diversos cargos.



Estos cargos se pueden liquidar al momento o solamente ser firmados para su cobro posterior.

Para el control de estos importes es recomendable el uso de máquinas registradoras con lo que se obtiene la acumulación de los importes correspondientes de cada nota y la certificación de las operaciones realizadas.

Un cheque de consumo puede contener los siguientes datos:

- 1 **Razón Social:** Nombre del establecimiento.
- 2 **Número de folio o Cheque:** Control administrativo y se emplean tres dígitos.
- 3 **Fecha:** Verificar consumos en fechas posteriores.
- 4 **Número de personas:** Numerar a cada comensal y conocer lo que consumirá cada uno, así como colocar en la mesa los equipos y suministros necesarios.
- 5 **Mesero:** Conocer la mesa que está atendiendo.
- 6 **Mesa:** Numero de mesa asignada.
- 7 **Cantidad:** Se registran las cantidades de alimentos o bebidas solicitadas por el comensal.
- 8 **Concepto:** Descripción de los alimentos o bebidas solicitados.
- 9 **Importe:** Cantidad correspondiente a los alimentos o bebidas.
- 10 **Subtotal:** Suma de cantidades de Alimentos y Bebidas.
- 11 **IVA:** Porcentaje del 16% del Subtotal. **Es importante considerar que el IVA es referencial.** Es decir que ya está incluido en los precios de la carta. Únicamente se determina para darlo a conocer al comensal y para facturación. Para determinarlo debemos de considerar la cantidad del subtotal entre 1.16 y la cantidad que salga restarlo al subtotal, el resultado que salga es el que corresponde al IVA.
- 12 **Propina:** El Porcentaje recomendado por la PROFECO es dejar entre el 10 y 15% por el consumo total del **Subtotal**.
- 13 **Total:** Cantidad a pagar por parte del comensal. Se obtiene al sumar (Subtotal +Propina).



Actividad de aprendizaje 3. Cheque de consumo

Instrucciones: Contesta las siguientes preguntas:

1. ¿Cuál es el Porcentaje recomendado por la PROFECO para dejar propina?

2. ¿En qué parte del cheque de consumo se realiza la descripción de los alimentos o bebidas solicitados?

3. ¿Qué es la razón social de una empresa?

4. ¿Con cuál documento se cobra el consumo de alimentos y bebidas realizado por el cliente o comensal?

5. ¿Qué equipo se recomienda utilizar para el control de los importes?

A continuación, se presenta un ejercicio ejemplo de forma sintetizada (recuadro) para que veas como se realiza el llenado de la comanda y el cheque de consumo. Es importante tomar en cuenta lo siguiente:

- ☺ Los datos principales al llenar la comanda son: número de mesero, número de personas, número de mesa asignada, así como el folio respectivo para una mejor organización.
- ☺ Posteriormente registra lo solicitado por cada comensal, (cantidad y concepto) Utiliza las comandas necesarias separando alimentos, bebidas y postres.
- ☺ Elabora el cheque de consumo con la información de las comandas anotando el importe correspondiente de los alimentos, obtén el subtotal, calcula el IVA (16%) del subtotal, determina la propina (10%) del subtotal; y al sumar el subtotal y la propina, se obtendrá el Total a pagar por parte del comensal.

NOTA: *Los precios de cada uno de los platillos, se muestran en nuestro ejemplo de carta.*

Ejemplo:

Mesero: 7	Personas: 03	Mesa: 41	Cheque No: 100
Persona No. 1 1 Ensalada del Chef 1 Arrachera Norteña 1 Pie de Helado de Limón 2 Limonadas preparadas	Persona No. 2 1 Sopa especial 1 Pechuga de pollo empanizada 1 Café americano 1 Gelatina de naranja	Persona No. 3 1 Tostada de pollo 1 Sopa de verduras 2 Jugos de Naranja Natural 1 Pastel de tres leches	

Caja de Restaurante y Caja de Recepción



C A R T A "RESTAURANTE "EL BACHO"			
ENSALADAS Y PASTAS		POSTRES	
Ensalada del Chef	\$ 137.00	Cheesecake con manzana	\$ 73.00
Ensalada Mixta	\$ 119.00	Cheesecake de chocolate	\$ 76.00
Ensalada de Frutas	\$ 96.00	Cheesecake con Zarzamora	\$ 73.00
Ensalada de Pollo	\$ 112.00	Pastel de Queso con fresas	\$ 74.50
Ensalada de Pechuga Marinada	\$ 133.00	Pie de Helado de Limón	\$ 65.00
Ensalada César con Pollo	\$ 131.00	Pie de Helado de Limón Light	\$ 64.00
Ensalada Mar y Tierra	\$ 128.00	Pastel de Tres leches	\$ 78.00
Ensalada de Pescado a las hierbas finas	\$ 136.00	Pastel Imposible	\$ 79.00
Spaghetti Boloñesa	\$ 98.00	Pastel Casero de Elote	\$ 79.50
Fetuccini con Camarón	\$ 138.00	Flan de Vainilla	\$ 58.00
		Gelatina de Limón, Fresa o Naranja	\$ 55.50
COCTELES Y SOPAS		DE NUESTRA FUENTE	
Coctel de Frutas	\$ 51.50	Banana Split	\$ 73.00
Coctel de Camarones	\$ 146.00	Copa de Helado al Café	\$ 59.00
Sopa especial	\$ 65.00	Copa de Helado de Frutas del Bosque	\$ 61.50
Sopa o crema del día	\$ 43.00	Helados Surtidos con Topping de chocolate	\$ 55.00
Sopa de Fideos	\$ 43.00	Leche Malteada	\$ 57.00
Sopa de Verduras	\$ 65.50	Leche	\$ 32.00
Sopa de Tortilla	\$ 75.50		
Caldo Tlalpeño	\$ 79.00		
Arroz Blanco o a la mexicana	\$ 60.00		
Con Huevo o Plátano	\$ 69.00		
ESPECIALIDADES		BEBIDAS	
Arrachera Norteña	\$ 175.00	Refrescos	\$ 31.50
Tacos de Arrachera	\$ 157.00	Refresco Light de Lata	\$ 33.50
Carne Asada	\$ 168.00	Limonada Preparada	\$ 35.00
Sirlion Steak a la Pimienta 180 grs.	\$ 211.00	Naranjada Preparada	\$ 35.00
Sábana de Res	\$ 198.00	Cervezas	\$ 45.00
Filete Mignon con Pimienta 180 grs.	\$ 205.00	Vino de la Casa, Tinto o Blanco	\$ 85.00
Puntas de Filete con Champiñones	\$ 165.00	Té Caliente o Frío	\$ 29.00
Pechuga de Pollo a la Parrilla	\$ 149.00	Agua Embotellada	\$ 27.50
Pechuga de Pollo Empanizada	\$ 149.00	Jugo de Naranja Natural	\$ 32.00
Medio Pollo a la Parrilla Adobado	\$ 151.50	Jugo de Zanahoria Natural	\$ 32.00
Milanesa Vienesas	\$ 148.50	Jugo de Toronja Natural	\$ 32.00
Camarones Empanizados	\$ 205.00	Jugo de Tomate	\$ 32.00
Camarones a la Plancha	\$ 208.00	Jugo Combinado	\$ 33.50
Camarones al Ajillo	\$ 211.00	Café Americano	\$ 25.50
Filete de Pescado a la Plancha	\$ 191.00	Café Americano Descafeinado	\$ 25.50
Filete de Pescado al Ajillo	\$ 194.50	Café Cappuccino	\$ 37.00
		Café Express	\$ 29.50



ESPECIALIDADES MEXICANAS		DESAYUNOS	
Enchiladas Suizas	\$ 107.00	Huevos al Gusto	\$ 62.00
Enchiladas de Mole	\$ 101.00	Con Tocino, Salchicha o Chorizo	\$ 68.00
Enchiladas Zacatlán	\$ 105.50	Con Jamón	\$ 73.00
Enchiladas de Queso Cottage	\$ 108.50	Chilaquiles Verdes o Rojos	\$ 101.00
Tacos de Cochinita Pibil	\$ 110.00	Con pollo	\$ 123.00
Tacos de Pollo	\$ 106.00	Hot Cakes	\$ 67.00
Flautas de Res o Pollo	\$ 118.00	Waffle Natural	\$ 61.00
Sincronizada de Arrachera	\$ 121.50	Con Topping de Fruta	\$ 73.00
Arrachera Mexicana	\$ 182.00	Orden de Tostado Francés	\$ 63.00
Bistec Mexicano	\$ 163.00	Bísquets con Mermelada	\$ 57.00
Tostadas de Pollo	\$ 118.50	Panque de la Casa	\$ 61.00
Molletes Sencillos	\$ 77.00	Yoghurt Natural	\$ 49.00
Con Jamón o Chorizo	\$ 81.00	Yoghurt con Fruta	\$ 68.00
		Cereales Fríos o Calientes con Leche	\$ 65.00
		Orden de Fruta de Temporada	\$ 59.00
		Con Yoghurt y Granola	\$ 62.00
SANDWICHES Y HAMBURGUESAS		DESAYUNOS COMPLETOS	
Bacho Burger	\$ 125.00	Desayuno Continental	\$ 69.00
Con queso	\$ 131.00	Desayuno Campesino	\$ 118.00
Con jamón y queso	\$ 133.00	Desayuno Mexicano	\$ 136.00
Hamburguesa Doble de Res con queso y champiñones	\$ 137.00	Desayuno Clásico	\$ 69.00
Steak de Hamburguesa	\$ 133.00	Desayuno Comercial	\$ 69.00
Pepitos especiales bacho	\$ 121.00	Desayuno Norteño	\$ 116.00
Bacho Club	\$ 118.00	Desayuno Universitario	\$ 77.00
Sandwich de Jamón y Queso	\$ 121.00	Desayuno de la Casa	\$ 72.00
Sandwich Vegetariano	\$ 126.00	Desayuno Típico	\$ 75.00
		Desayuno Americano	\$ 75.00
		Desayuno Light	\$ 78.00
		Desayuno Combinado	\$ 82.00
		Omelette Natural	\$ 65.00
		Con Queso	\$ 71.00
		Con Jamón	\$ 78.00
		Guisado de Puntas de Res al Pasilla	\$ 128.00
		Huevos Divorciados con Bistec	\$ 131.00
		Chilaquiles Toluqueños	\$ 126.00
		Arrachera Mexicana	\$ 163.00
NUESTROS PRECIOS YA INCLUYEN EL IVA			



Ejercicio No. 1

MESERO: 9	PERSONAS: 3	MESA: 22	CHEQUE NO. 101
Persona No. 1			
1 Ensalada del Chef	1 Ensalada Mar y Tierra	1 Fetuccini con Camarón	1 Filete de Pescado al Ajillo
1 Coctel de Camarones	1 Fetuccini con Camarón	1 Camarones a la Plancha	1 Pastel de Queso con fresas
1 Camarones a la plancha	1 Camarones a la Plancha	1 Refresco Light de Lata	1 Refresco
1 Pastel Casero de Elote	1 Refresco Light de Lata	1 Cerveza	1 Café Americano
2 Cervezas	1 Cerveza		

Ejercicio No. 2

MESERO: 6	PERSONAS: 2	MESA: 31	CHEQUE NO. 102
Persona No. 1			
1 Caldo Tlalpeño	1 Ensalada de Pechuga Marinada	1 Carne Asada	2 Vino de la Casa Tinto
1 Bistec Mexicano	1 Carne Asada		
1 Naranjada Preparada			

Ejercicio 3:

MESERO: 10	PERSONAS: 2	MESA 42	CHEQUE NO. 103
Persona No. 1			
1 Bacho Burger con jamón y queso	1 Hamburguesa Doble de Res con queso y champiñones	1 Leche Malteada	2 Pastel de Queso con fresas
1 Cerveza	1 Leche Malteada		
1 Agua embotellada			
1 Cheesecake con manzana			

Ejercicio 4:

MESERO: 9	PERSONAS: 4	MESA 16	CHEQUE NO. 104
Persona No.1			
2 Café Americano	1 Té Caliente	1 Arrachera Mexicana	1 Bacho Club
Descafeinado	1 Jugo de Zanahoria Natural	1 Yoghurt con Fruta	1 Jugo Combinado
1 Huevos Divorciados con Bistec	1 Omelette con Jamón	1 Café Americano	1 Pastel Imposible
1 Gelatina de Limón			



1.2 Liquidación

Pago de la Cuenta

Este puede ser el último contacto con el cliente, y la última etapa de la secuencia del servicio e incidir en la confianza de sus clientes, la calificación de su desempeño y para el restaurante es importante porque se aprecian los ingresos y la posibilidad de futuros consumos.

Es importante conocer los procedimientos en cuanto a este momento, verificar varias veces la cuenta y confirmar que haya exactitud.

Como se explicó anteriormente, la responsabilidad de la elaboración de la cuenta corresponde al cajero; pero tratándose de la prestación de un buen servicio, esta responsabilidad también es compartida por el mesero ya que él es la persona encargada de hacerla llegar al cliente y si alguna persona que labora en el restaurante falla, afecta al comensal y por lo tanto la imagen del establecimiento de manera negativa.

Recomendaciones Generales

Para lograr un buen servicio por parte del establecimiento, antes de presentar la cuenta es necesario observar las siguientes recomendaciones como persona encargada del servicio o mesero (Vendedor).

- Mantén una comunicación directa con el cajero informando los casos en los que por algún motivo el cliente haya cambiado los platillos o anulado algún pedido.
- Cerciérate de escribir en forma clara las cantidades y nombres de los platillos en las comandas.
- Conserva la copia de la comanda del mesero; no solo le ayudará a ubicar los platos y bebidas en la mesa, sino que le servirá para compararla con la carta.
- En el momento de recibir el cheque de consumo revisa cuidadosamente los siguientes datos:
 - ✓ Que la cuenta corresponda a la mesa indicada.
 - ✓ Que la cantidad de platillos y precios estén correctos.
 - ✓ Que el total sea el correcto (suma rápidamente las cantidades).

Notifica al cajero cualquier duda o error que observes.

Presentación de la cuenta

Una vez que se ha confirmado que la cuenta está correcta se procederá a llevarla al huésped o cliente siguiendo los pasos que a continuación se describen:



1. Coloca el cheque de consumo en una carpeta porta cuenta o sobre una charola de cuenta.
2. Transporta la carpeta o charola de cuenta en la mano derecha.
3. Ubícate al lado derecho del cliente y suavemente coloca la bandeja sobre la mesa al lado derecho del cliente. Ubica al cliente a quien debes presentar la cuenta. Si al inicio se ha indicado hacer cuentas individuales, o hay indecisión, se puede colocar la cuenta en el centro de la mesa.
4. Conservar una distancia prudente y solo acercarse en caso de que el cliente lo requiera para aclarar alguna duda.
5. Si es la sección de un hotel, lo más probable es que el huésped firme la cuenta; por lo tanto, el mesero deberá de checar dicha firma.
6. Si el cliente paga en efectivo, espera hasta que ponga el valor en la carpeta o charola cuenta.
7. Transporta el dinero hasta la caja, espera el cambio y el ticket correspondiente para el cliente.
8. Coloca de nuevo la carpeta o charola cuenta con el cambio y el ticket al lado derecho.
9. Espera a que el cliente tome su cambio y retire la carpeta o charola de cuenta, agradece su visita al establecimiento.

Posibles Formas de Pago

✓ **Efectivo**

- Es el dinero físico representado en billetes o monedas.
- Es tangible o contable, normalmente hay un cambio que se debe devolver al cliente.
- Conocer los billetes y monedas de diversas denominaciones, origen y autenticidad (características).
- La caja debe manejar cantidades de mínimas denominaciones.

✓ **Tarjetas de Crédito**

Montos de dinero que se otorgan para efectuar crédito en forma inmediata en los establecimientos afiliados (Bancos Nacionales e Internacionales) a la entidad crediticia.

✓ **Tarjetas de Débito**

Tarjetas que tienen una cuenta bancaria y de la cual se va descontando el monto de la compra que realice.

✓ **Cupones de Agencia**



Esta forma de pago es frecuente en restaurantes de hoteles, dado que estos trabajan con grupos de personas que han contratado con anterioridad los servicios de hospedaje y alimentos y bebidas, en paquetes, por lo que dichos cupones deberán de contener:

- ☺ Cantidad que ampara.
- ☺ Tipo de alimentos (desayuno, comida o cena).
- ☺ Especificación de lo que incluye.
- ☺ Nombre del establecimiento que los emite.
- ☺ Fecha que corresponde el consumo.

✓ **Cortesías**

Los ejecutivos de los establecimientos autorizados, podrán firmar cortesías a personas que consideren convenientes, ya sea por motivos de concretar un negocio, relaciones públicas o de cualquier otra índole, para que en un futuro beneficie a la empresa.

✓ **Descuentos**

Se aplica un porcentaje de acuerdo a las políticas del establecimiento. En donde solo el personal autorizado (Gerente General, Gerente de Alimentos y Bebidas), puede hacer un descuento en el precio de algún servicio de alimentos y bebidas y aplica restricciones.

Actividad de aprendizaje 5. Liquidación

Instrucciones: Relaciona los siguientes enunciados con la letra que consideres correcta.

1. ()	Es el dinero físico representado en billetes o monedas.	A. Efectivo
2. ()	La responsabilidad de la elaboración de la cuenta corresponde al cajero, pero es compartida también con el...	B. Porta cuentas
3. ()	Cuando pide la cuenta el comensal, el cheque de consumo se coloca en un...	C. Cajero
4. ()	Se aplica un porcentaje de acuerdo a las políticas del establecimiento...	D. Mesero
5. ()	El mesero debe notificar cualquier duda o error que observe al...	E. Descuentos





Comandas y cheques de consumo

<https://prezi.com/8tlqfsxcevve/comanda-y-cheque-de-consumo/>
https://prezi.com/j_3pc8znn2np/comando-y-cheque-de-consumo/
<https://www.youtube.com/watch?v=nEjrKsctYe8>
https://www.youtube.com/watch?v=PJt_z-FhSk0

2. Corte de caja

Dejar lista la caja para el siguiente turno, así como registrar los Ingresos (*entradas de dinero al hotel*) y Egresos (*salidas de dinero del hotel*) que se originaron durante el mismo.

1. Lo primero que se hace para llevar a cabo el Corte de Caja es **obtener la lectura final de la máquina registradora** y conservar la tira de la misma.
2. Una vez que hayas elaborado los **reportes** agrúpalos, y **totaliza** cada uno de ellos
3. Debe **coincidir** la cantidad que obtengas al sumar los **reportes** con la tira de la **máquina registradora**
4. **Separa** de la caja todos los **documentos y efectivo** que recabaste durante el turno
5. **Elabora** el **Sobre de Concentración** e incorpora documentos y efectivo recaudados durante tu turno de trabajo.
6. **Entrega el Sobre de concentración** al Cajero General o persona que te proporcione el Fondo Fijo de Caja.

2.1 Sobre de concentración

Es un sobre en donde los diversos cajeros departamentales deben concentrar todo el dinero en efectivo y los documentos recibidos por concepto de pago de cuentas, para ser depositados en una caja de seguridad, o entregado al Jefe de Cajeros. Se debe de elaborar al concluir cada uno de los turnos (1º. 2º. 3er.)

Instructivo:

- ✓ **(1) Fecha:** Indica la fecha en que se elabora el sobre de concentración.
- ✓ **(2) Cajero:** Nombre del Cajero en turno
- ✓ **(3) Departamento:** Indica el nombre del departamento donde se labora.
- ✓ **(4) Turno:** Anota el turno en el que trabajaste (1º. 2º. 3er.)
- ✓ **(5) Ventas en efectivo:** Especifica la cantidad recibida de efectivo.
- ✓ **(6) Pago a huéspedes:** Anotar el concepto y la cantidad recibida.
- ✓ **(7) Tarjetas de crédito:** Especifica la cantidad recibida en Tarjeta.
- ✓ **(8) Cupones:** Especifica la cantidad recibida en cupones.
- ✓ **(9) Vales:** Especifica la cantidad recibida en vales.
- ✓ **(10) Propinas:** Especifica la cantidad recibida correspondiente a propinas.
- ✓ **(11) Ingresos netos:** Registra la cantidad recibida por concepto de cuentas en general (Suma las Ventas en efectivo, más lo concerniente a tarjetas, cuentas por cobrar, vales, cupones, etc.)
- ✓ **(12) Faltante:** Registra con color rojo la cantidad faltante (en caso de existir) después de checar el Reporte de Ventas.



- ✓ **(13) Sobrante:** Registra en color negro la cantidad sobrante (en caso de existir) después de checar el Reporte de Ventas.
- ✓ **(14) Neto depositar:** Indica la cantidad neta a depositar (es decir Ingresos Netos – Faltantes o Ingresos Netos + Sobrantes).
- ✓ **(15) Contenido del sobre:** Desglosar el efectivo que tienes por cada tipo de billete o moneda fraccionaria.

Ejemplo: 3 billetes de \$ 1,000.00 nos dan \$ 3000.00
 32 monedas de \$ 10.00 nos dan \$ 320.00

MONEDA NACIONAL	BILLETES	3	\$ 1,000.00	\$ 3,000.00
		5	\$ 500.00	\$ 2,500.00
		9	\$ 200.00	\$ 1,800.00
	MONEDAS	32	\$ 10.00	\$ 320.00
		18	\$ 5.00	\$ 90.00
		26	\$ 2.00	\$ 52.00

- ✓ **(16) Total efectivo:** Registra el resultado de sumar todo el dinero en efectivo en caja.
- ✓ **(17) Firma:** Firma del cajero.



Sobre de Concentración

FECHA (1)				
CAJERO (2)				
DEPARTAMENTO (3)				
TURNO (4)	1º.	2º.	3º.	DE A HRS.
VENTAS EN EFECTIVO		\$		(5)
PAGO A HUÉSPEDES		\$		(6)
TARJETAS DE CRÉDITO		\$		(7)
CUPONES		\$		(8)
VALES		\$		(9)
PROPINAS		\$		(10)
INGRESOS NETOS		\$		(11)
(-) FALTANTES (+) SOBRANTES		\$		(12) (13)
NETO A DEPOSITAR				(14)
CONTENIDO DEL SOBRE				
MONEDA NACIONAL	BILLETES		\$ 1,000.00	(15)
			500.00	
			200.00	
			100.00	
			50.00	
			20.00	
	MONEDAS		10.00	
			5.00	
			2.00	
			1.00	
			0.50	
			0.20	
TOTAL M.N.			\$	(16)
(17)				
<hr style="width: 20%; margin: auto;"/> FIRMA DEL CAJERO				



2.2 Reporte de ventas

Elaboración del Reporte de Caja de Restaurante

¿Cuál es la finalidad de este reporte? Permite concentrar la información de los ingresos y ventas registrados durante el turno en el Restaurante; este reporte se debe de acompañar con todos los comprobantes de ventas, ingresos y demás movimientos registrados en el mismo.

El reporte se elabora de la siguiente forma:

- ✚ (1) Fecha: Anota la fecha en que se elabora el reporte
- ✚ (2) Cajero: Anota tu nombre del cajero en este caso el tuyo
- ✚ (3) Turno: Indica el turno en que se labora. Recuerda que en algunos restaurantes se trabaja los tres turnos
- ✚ (4) No. de cheque: Se registra el número de cheque de consumo.
- ✚ (5) No. de mesero: Se registra el número de mesero.
- ✚ (6) No. de mesa: Se registra el número de mesa a la cual se le ofreció el servicio
- ✚ (7) No. de personas: Indica el número de personas amparadas en cada cuenta o cheque que elaboraste
- ✚ (8) No. de cuarto: Se registra el número de habitación en caso de que el consumo sea cargado al huésped
- ✚ (9) Alimentos: Registrar el importe total del consumo de alimentos de cada cheque de consumo
- ✚ (10) Bebidas: Registra el importe total del consumo de bebidas de cada cheque de consumo
- ✚ (11) Subtotal: Es la suma de los importes de alimentos y bebidas
- ✚ (12) IVA: Se refiere al impuesto de 16% que se aplica al subtotal
- ✚ (13) Propinas: Se anota el total de la propina otorgada por el huésped al mesero 10% del Subtotal
- ✚ (14) Total: Es la suma HORIZONTAL de las cantidades que corresponden al Subtotal: alimentos, bebidas, impuestos (IVA) y las propinas.
- ✚ (15) Formas de Liquidación: Recuerda que el cliente puede pagar su cuenta de varias formas como: efectivo, cargo al huésped, tarjeta de crédito u otros cupones, por lo tanto, las columnas del reporte se utilizarán según la modalidad en que haya liquidado el cliente su cuenta en las cuales deberás de registrar las cantidades correspondientes.
- ✚ (16) Total: Por ejemplo, si el cliente paga con tarjeta de crédito se tiene que marcar en la columna "tarjetas de crédito" el importe que pagó, así como en la columna de "Total", ahora bien, si el cliente nos pagara 50% en efectivo y el otro 50% con Tarjeta de Crédito, se anotarán estos montos en ambas columnas para que la suma de estas nos dé el Total.
- ✚ (17) Al terminar de registrar las cantidades deberás de obtener los Totales de cada una de las columnas de manera Vertical



REPORTE DE VENTAS

FECHA __ (1) __ CAJERO _____ (2) _____ TURNO __ (3) _____

No. DE CHEQUE	No. DE MESERO	No. DE MESA	No. DE PERSONAS	No. DE CUARTO	CONCEPTOS		SUB TOTAL	PROPIAS	TOTAL	FORMAS DE LIQUIDACIÓN				TOTAL
					ALIMENTOS	BEBIDAS				EFFECTIVO	POR COBRAR HUÉSPED	TARJETA DE CRÉDITO	OTROS	
(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(14)	(14)	(14)	(15)
TOTALES					(16)	(16)	(16)	(16)	(16)	(16)	(16)	(16)	(16)	(16)

Ejemplo:

Para mostrarte cómo se realiza el llenado de los formatos **Sobre de Concentración y Reporte de Ventas**, vamos a realizar el llenado de los mismos, utilizando la información registrada en el Formato Cheque de Consumo No. 100, elaborado anteriormente. El Total vendido fue de **\$1,174.80**

Sobre de Concentración

FECHA 25 abril			
CAJERO Elías Pérez			
DEPARTAMENTO Restaurante			
TURNO 1º. <input checked="" type="checkbox"/> 2º. 3º. DE 7:00 A 15:00 HRS.			
VENTAS EN EFECTIVO	\$	1068.00	
PAGO A HUÉSPEDES	\$		
TARJETAS DE CRÉDITO	\$		
CUPONES	\$		
VALES	\$		
PROPINAS	\$	106.80	
INGRESOS NETOS	\$		
(-) FALTANTES (+) SOBRANTES	\$.20	
NETO A DEPOSITAR		1175.00	
CONTENIDO DEL SOBRE			
MONEDA NACIONAL	BILLETES	\$ 1,000.00	
		500.00	1 500.00
		200.00	2 400.00
		100.00	1 100.00
		50.00	2 100.00
		20.00	1 20.00
	MONEDAS	10.00	4 40.00
		5.00	1 5.00
		2.00	2 4.00
		1.00	6 6.00
		0.50	
		0.20	
	TOTAL M.N.	\$	1175.00
<u>Elías Pérez</u> FIRMA DEL CAJERO			



REPORTE DE VENTAS

FECHA: 25 abril CAJERO: Elías Pérez TURNO: 1º.

No. DE CHEQUE	No. DE MESERO	No. DE MESA	No. DE PERSONAS	No. DE CUARTO	CONCEPTOS		SUB TOTAL	PROPINAS	TOTAL	FORMAS DE LIQUIDACIÓN				TOTAL	
					ALIMENTOS	BEBIDAS				EFFECTIVO	POR COBRAR HUÉSPED	TARJETA DE CRÉDITO	OTROS		
100	7	41	3		908.50	159.50	1,068.00	106.80	1,174.80	1,174.80					1,174.80
TOTALES					908.50	159.50	1,068.00	106.80	1,174.80	1,174.80					1,174.80

Actividad de aprendizaje 6. Sobre de Concentración y Reporte de Ventas (Práctica Integradora)

La segunda parte de la Práctica Integradora

Instrucciones: Con la información realizada en la primera parte de la Practica Integradora (Comandas y Cheques de Consumo), elabora:

1. El Reporte de Ventas con base en la información de los cheques de consumo.
2. Elabora el Sobre de Concentración de acuerdo a las ventas registradas en el Reporte de Ventas, (el desglose de la cantidad entregada, será de acuerdo a tu criterio).
3. Todas las personas pagaron en efectivo.
4. Cajero Elías Pérez
5. Fecha 5 de mayo de 2022



SOBRE DE CONCENTRACIÓN

FECHA						
CAJERO						
DEPARTAMENTO						
TURNO	1º.	2º.	3º.	DE	A	HRS.
VENTAS EN EFECTIVO			\$			
PAGO A HUÉSPEDES			\$			
TARJETAS DE CRÉDITO			\$			
CUPONES			\$			
VALES			\$			
PROPINAS			\$			
INGRESOS NETOS			\$			
(-) FALTANTES (+) SOBRANTES			\$			
NETO A DEPOSITAR						
CONTENIDO DEL SOBRE						
MONEDA NACIONAL	BILLETES		\$	1,000.00		
				500.00		
				200.00		
				100.00		
				50.00		
				20.00		
		MONEDAS		10.00		
				5.00		
				2.00		
				1.00		
				0.50		
				0.20		
		TOTAL	M.N.	\$		
<div style="border-top: 1px solid black; width: 200px; margin: 0 auto; margin-top: 20px;"></div> <p style="text-align: center; margin-top: 5px;">FIRMA DEL CAJERO</p>						



REPORTE DE VENTAS

FECHA _____ CAJERO _____ TURNO _____

No. DE CHEQUE	No. DE MESERO	No. DE MESA	No. DE PERSONAS	No. DE CUARTO	CONCEPTOS		SUB TOTAL	PROPINAS	TOTAL	FORMAS DE LIQUIDACIÓN				TOTAL
					ALIMENTOS	BEBIDAS				EFFECTIVO	POR COBRAR HUÉSPED	TARJETA DE CRÉDITO	OTROS	
TOTALES														



Sobre de concentración y reporte de ventas

<http://tallerdeturismopractico.blogspot.com/p/funciones-basicas-del-hotel.html>

<https://prezi.com/2i0kugn5hdqd/cajero-de-recepcion/>



Caja de Restaurante

La cuenta es el medio que se utiliza para llevar el registro y control de cada movimiento de entradas y salidas de dinero por parte del cliente, comensal, huésped, en el restaurante u hotel.

El Cajero de Restaurante, es el responsable de procesar el pago del comensal

Al solicitar el cliente la nota de consumo, ésta será pedida a la caja por el capitán de meseros.



La cajera o el cajero, previamente, habrá confrontado el cheque con la comanda, anotando los precios y totalizando el importe por cobrar.



Formas de Pago

- Efectivo
- Tarjetas de Crédito
- Tarjetas de Débito
- Cupones de Agencia
- Cortesías

COMANDA

Es un block o talonario compuesto por juegos numerados en orden serial ascendente con la misma numeración. Se presentan en original y dos copias. En la actualidad algunos restaurantes realizan la toma de órdenes con sistema.

CHEQUE DE CONSUMO

Es el documento con el cual se cobra el consumo de alimentos y bebidas realizado por el cliente o comensal, aquí se especifican los importes de cada consumo y se van registrando los diversos cargos.

Utiliza las comandas separando alimentos, bebidas y postres.

EL IVA YA ESTÁ INCLUIDO EN LOS PRECIOS DE LA CARTA.

Para determinar la cantidad correspondiente al IVA debemos dividir el subtotal entre 1.16 y la cantidad que te salga restarlo al subtotal.

Subtotal	→	IVA	→	Propina	El TOTAL se obtiene del Subtotal más la propina. TOTAL \$ 1,174.80
1,068.00	→	147.31 16%	→	106.80 10%	

SOBRE DE CONCENTRACION

Es un sobre en donde los diversos cajeros departamentales deben concentrar todo el dinero en efectivo y los documentos recibidos por concepto de pago de cuentas.

REPORTE DE VENTAS

Permite concentrar la información de los ingresos y ventas registrados durante el turno en el Restaurante, este reporte se debe de acompañar con todos los comprobantes de ventas, ingresos y demás movimientos registrados en el mismo.





A continuación, realiza la autoevaluación para identificar tus logros respecto a los temas abordados en el segundo corte, así como si percibiste algunas fallas y qué puedes hacer para mejorar.

Desempeños	Excelente	Bien	Regular	Mal
Realice con responsabilidad las actividades asignadas.				
Comprendí los aprendizajes abordados.				
Me Interesaron los temas del corte.				
Me siento satisfecho(a) con los aprendizajes adquiridos.				
Organicé mis tiempos de estudio.				
Consulté las fuentes bibliográficas recomendadas, para aclarar mis dudas.				





Libros:

- Báez, C. S. (2007). Descripción de Puestos en Hoteles, Restaurantes y Cafeterías. CECSA.
- Lara, M. L. (2005). Dirección de alimentos y bebidas en hoteles. Editorial Limusa.
- Reynoso, R. J. (2005). Tratado de Alimentos y Bebidas I. (Normas de Servicio). Editorial Limusa.
- Secretaria de Turismo (1987). Manual del puesto de cajero departamental. Editorial Limusa.



CORTE

3

Caja de recepción

Aprendizajes esperados:

Contenidos específicos

1. Estados de cuenta del huésped

1.1 Liquidación

2. Corte de caja

2.1 Reporte general de Caja de Recepción

Aprendizajes esperados

3. Registra cargos y abonos del huésped, para cobrar la cuenta.
4. Realiza el corte de caja de recepción, para generar el sobre de concentración y presentar los resultados del reporte general de caja.

El estudiante será capaz de realizar el cobro de los servicios en la Caja de Recepción, para aplicar las formas de pago correctamente.

RECOMENDACIÓN

Te sugerimos, revises los aprendizajes esperados antes de iniciar con el estudio del corte, realiza las anotaciones que sean necesarias.

Los conocimientos previos que debe poseer el estudiante para abordar el tercer corte son:

- Funciones del Cajero
- Perfil del Cajero

Identifica lo que debes saber para que la comprensión de los contenidos sea más fácil, si descubres que has olvidado algo



El siguiente ejercicio tiene la finalidad de apoyarte en el contenido del Departamento de Caja de Recepción.

Instrucciones: Relaciona las siguientes columnas:

1. ¿Qué debe verificar el cajero de las tarjetas de crédito?	a. <i>Recibir, controlar y entregar dinero.</i>
2. La actividad del Cajero consiste en:	b. <i>Una dotación de dinero en efectivo y papelería.</i>
3. Habilidades necesarias en un cajero.	c. <i>Que sean expedidas por instituciones bancarias autorizadas, cuenten con saldo disponible, estén vigentes y que la firma del cuentahabiente coincida con la de la persona que efectúa el consumo.</i>
4. El Cajero recibe al iniciar su jornada.	d. <i>Efectuar cálculos aritméticos precisos, manejar ágilmente el teclado numérico, contar con rapidez grandes cantidades de billetes y monedas, atender con amabilidad al público y saber operar programas de cómputo para el manejo y control de una caja.</i>
5. Casi al finalizar su jornada, el Cajero debe efectuar el llamado...	e. <i>Corte de caja o arqueo.</i>

1. Estados de cuenta del huésped

El Estado de Cuenta es un reporte de todas las transacciones que los huéspedes realizaron durante su estancia en el hotel. Mediante la cuenta se controlarán todos los servicios y consumos proporcionados al huésped durante su estancia.

Las tarifas netas de las habitaciones que estaremos ocupando para realizar las actividades son las siguientes:

HABITACIONES	TARIFA NETA
Tw o Ks sencilla	\$ 1,200.00
Tw o Ks doble	\$ 1,500.00
Tw o Ks triple	\$ 1,700.00
Jrs	\$ 2,000.00
Mts	\$ 3,000.00
SP	\$ 7,000.00

1.1 Liquidación

Check Out: Es el proceso de registro de salida del huésped en el hotel. Este proceso corresponde a la desocupación y entrega de la llave de la habitación, de igual manera el cobro de los consumos con cargo extra y el cierre de la cuenta del huésped.

La facturación es la parte del proceso de check-out en el que se liquidan los cargos asociados a un cliente a través de alguna modalidad de pago. Así mismo, constituye una parte fundamental del control económico determinado en los sistemas de gestión de calidad de los establecimientos de alojamiento turístico.

Una vez que se imprime una factura, ésta queda cerrada en el programa informático, por eso en recepción se debe primero comprobar los cargos, y si hay que revisarla, se saca una factura pro forma para ello. La factura pro forma es un documento sin validez fiscal emitido antes de la factura. Se entrega al cliente para que disponga de toda la información al completo sobre los datos que aparecerán en su factura.

Formas de Pago

Cuando un huésped solicita verificar su estado de cuenta para su pago, se deberá de atender amablemente y seguir este procedimiento:

- Verificar el Estado de Cuenta, y si se encuentran notas por registrar, se deberán de registrar en el momento.
- Retirar del PIT correspondiente la Tarjeta de Registro, el Estado de Cuenta, y las Notas, verificando que no falte alguna.
- Mostrar al huésped su Estado de Cuenta para su revisión y aprobación, cuando él lo solicite le deberá de explicar claramente el concepto de cada uno de los cargos y abonos que aparecen.
- Preguntar al huésped la forma de pago.

Tarjetas de Crédito:

- Verificar su vigencia.
- Solicitar una identificación oficial.
- Solicitar el número de autorización al hotel o banco en caso de que se maneje un límite de crédito establecido.
- Colocar en la máquina e imprimir el voucher.
- En caso de tarjetas internacionales, verificar a que banco o compañía de crédito corresponden, para agilizar su autorización.
- Es importante cotejar las firmas de la Tarjeta de Crédito Registro, Tarjeta de Registro, con la Identificación Oficial.

Pago en Efectivo:

- Solicitar al huésped entregue la cantidad que aparece en el Saldo Final de su Estado de Cuenta.
- Contar el dinero frente a él en voz alta.



- Anotar en el Estado de Cuenta la forma de pago utilizada, totalizándola con la máquina registradora.
- Sellar con el concepto de “PAGADO” firmar y marcar con el reloj checador el Estado de Cuenta y la Tarjeta de Registro con la hora en que el huésped liquida su cuenta.

Moneda Extranjera:

- De acuerdo con las políticas del hotel deberás de aclararle el tipo de cambio en que se tomara la divisa. Por lo regular se le cargara un 10% más de acuerdo al tipo de cambio oficial (bancario).
- Si el huésped te paga su cuenta con cheques de viajero, verificar que estos estén a nombre del huésped, la fecha de expedición y que su firma corresponda.

Cupones de Agencia:

- Esta forma de pago es frecuente en algunos hoteles, dado que trabajan con un grupo de personas que han contratado con anticipación los servicios de hospedaje y alimentos y bebidas.

2. Corte de caja

Dejar lista la Caja de Recepción para el siguiente turno, así como registrar los Ingresos (*entradas de dinero al hotel*) y Egresos (*salidas de dinero del hotel*) que se originaron durante el mismo.

3. Lo primero que se hace para llevar a cabo el Corte de Caja es **obtener la lectura final de la máquina registradora** y conservar la tira de la misma.
4. Una vez que hayas elaborado los **reportes**, agrúpalos y **totaliza** cada uno de ellos.
5. Debe **coincidir** la cantidad que obtengas al sumar los **reportes** con la tira de la **máquina registradora**
6. **Separa** de la caja todos los **documentos y efectivo** que recabaste durante el turno.
7. **Elabora el Sobre de Concentración** e incorpora documentos y efectivo recaudados durante tu turno de trabajo.
8. **Entrega el Sobre de concentración** al Cajero General o persona que te proporcionó el Fondo Fijo de Caja.

2.1 Reporte General de Caja de Recepción

Lo elabora cada Cajero de Recepción al finalizar su turno de trabajo. En él se relacionan todos los movimientos del turno realizados por los huéspedes y personas ajenas a estos como: (*pagos a cuenta, liquidaciones deudoras, acreedoras, cargos misceláneos, compras de emergencia, devolución de mercancía, etc.*).

El reporte contiene ocho columnas y una parte corresponde a un desglose general de ingresos y egresos. Al término del turno deberá de entregarse al Auditor Nocturno.



- (1) En la **primera columna**, de Nota, se registra el número de nota correspondiente (Abono, Cargo misceláneo) o número de folio del Estado de Cuenta si se realiza una liquidación deudora o acreedora.
- (2) En la **segunda columna**, de Nombre, se registra el nombre del huésped o del departamento que realizó el movimiento.
- (3) En la **tercera columna** de Concepto se registrará la explicación correspondiente (pago a cuenta, abono, servicio de taxi, farmacia, compra de emergencia, devolución de mercancía, liquidación deudora, acreedora, etc.)
- (4) En la **cuarta columna** correspondiente al Cuarto se registra el número de habitación asignado al huésped.
- (5) En la **quinta columna** de **Ingresos Huésped**, se registran las cantidades como entradas de dinero por parte de los huéspedes como: pagos a cuenta, abonos, depósitos, Liquidaciones Deudoras.
- (6) En la **sexta columna** de **Ingresos Otros** se registran cantidades como entradas de dinero por parte de personas ajenas a los huéspedes como: devolución de mercancía, utilidad en cambio, etc.
- (7) En la **séptima columna** de **Egresos Huésped**, se registran aquellas cantidades que producen salidas de dinero por parte de los huéspedes como: servicio de taxi, farmacia, tabaquería, etc. Liquidaciones Acreedoras.
- (8) En la **octava columna** de **Egresos Otros**, se registran aquellas cantidades que producen salida de dinero, por parte de personas ajenas al huésped como: Compras de emergencia (Compra de papelería, botellas de vino, tinta para impresora, etc.) de algún departamento: bar, restaurante, recepción, ama de llaves, etc.

Y un desglose el cual deberá de realizar el cajero al término de su turno, con los totales de cada columna incluyendo el Fondo Fijo de Caja. El dinero recaudado deberá de entregarse al Cajero General en el Sobre de Concentración. Y el reporte deberá de entregarse al Auditor Nocturno para la elaboración de la Hoja de Transcripción.



- b) Falso
4. El Reporte General de Caja de Recepción deberá de entregarse al Auditor Nocturno para la elaboración de la Hoja de Transcripción
 - a) Cierto
 - b) Falso
 5. El Reporte General de Caja de Recepción lo elabora cada mesero al finalizar su turno de trabajo.
 - a) Cierto
 - b) Falso
 6. El Estado de Cuenta es un reporte de todas las transacciones que los huéspedes realizaron durante su estancia en el hotel.
 - a) Cierto
 - b) Falso
 7. La facturación es la parte del proceso de check-in en el que se liquidan los cargos asociados a un cliente a través de alguna modalidad de pago.
 - a) Cierto
 - b) Falso
 8. Los Ingresos son salidas de dinero al hotel.
 - a) Cierto
 - b) Falso
 9. Por lo regular se cargará un 16% más de acuerdo al tipo de cambio oficial (bancario) al realizar pagos en moneda extranjera.
 - a) Cierto
 - b) Falso
 10. Si el huésped te paga su cuenta con cheques de viajero, verificar que estos estén a nombre del huésped, la fecha de expedición y que su firma corresponda.
 - a) Cierto
 - b) Falso



Ejercicios:

Ejemplo

ESTADO DE CUENTA

EJERCICIO #1

Torres Antonio

MtS 611

1 adulto por 3 noches

Fecha de llegada 11 de mayo

2022

Depósito \$ 15,000.00

11	Bar	722.90
11	Larga distancia	172.80
13	Larga distancia	111.00
13	Lavandería	167.20
11	Pago a Cuenta	2,500.00
11	Restaurante	580.20
11	Restaurante	520.00
13	Servicio a cuartos	289.20

11 mayo 22 Torres Antonio JrS 611			Tarifa Neta _____	
14 mayo 22 1 \$ 3,000.00			Extras _____	
			Continuación _____	
			No Show _____	
			Folio 010	
ESTADO DE CUENTA				
FECHA	CLAVE	CARGO	ABONO	SALDO
11-05-22	*		15,000.00	(15,000.00)
11-05-22	B	722.90		(14,277.10)
11-05-22	LD	172.80		(14,104.30)
11-05-22	*		2,500.00	(16,604.30)
11-05-22	R	580.20		(16,024.10)
11-05-22	R	520.00		(15,504.10)
12-05-22	H	3,000.00		(12,504.10)
12-05-22	I	480.00		(12,024.10)
12-05-22	ISH	90.00		(11,934.10)
13-05-22	H	3,000.00		(8,934.10)
13-05-22	I	480.00		(8,454.10)
13-05-22	ISH	90.00		(8,364.10)
13-05-22	LD	111.00		(8,253.10)
13-05-22	LT	167.20		(8,085.90)
13-05-22	SC	289.20		(7,796.70)
14-05-22	H	3,000.00		(4,796.70)
14-05-22	I	480.00		(4,316.70)
14-05-22	ISH	90.00		(4,226.70)
Hora de llegada _____			CLAVES DIVERSAS	
Firma del huésped _____			A Ajuste	
Observaciones _____			B Bar	
Enviar cuenta a: _____			H Habitación	
			R Restaurante	
			V Varios	
			T Traspaso	
			* Pago a cuenta	
			I IVA	
			ISH Impuesto Sobre Hospedaje	
			SC Servicio a cuartos	
			LD Larga distancia	
			LT Lav. y Tintorería	



EJERCICIO #2

Correa Carlos

Twin 607, 608, 609 Dobles

6 adultos por 3 noches

Fecha de llegada 11 de mayo 2022

Sin depósito

11	Servicio a cuartos	47.25
11	Varios	70.00
11	Larga distancia	167.50
13	Pago a Cuenta	4,500.00
11	Restaurante	111.80
13	Larga distancia	73.20
13	Restaurante	111.40
14	Tintorería	73.00

11 mayo 22 Correa Carlos Tw 607 14 mayo 22 6 608, 609 \$ 1,500.00			Tarifa Neta _____ Extras _____ Continuación _____ No Show _____ Folio 011 _____	
ESTADO DE CUENTA				
FECHA	CLAVE	CARGO	ABONO	SALDO
11-05-22	SC	47.25		47.25
11-05-22	V	70.00		117.25
11-05-22	LD	167.50		284.75
11-05-22	R	111.80		396.55
12-05-22	H	4,500.00		4,896.55
12-05-22	I	720.00		5,616.55
12-05-22	ISH	135.00		5,751.55
13-05-22	H	4,500.00		10,251.55
13-05-22	I	720.00		10,971.55
13-05-22	ISH	135.00		11,106.55
13-05-22	*		4,500.00	6,606.55
13-05-22	LD	73.20		6,679.75
13-05-22	R	111.40		6,791.15
14-05-22	H	4,500.00		11,291.15
14-05-22	I	720.00		12,011.15
14-05-22	ISH	135.00		12,146.15
14-05-22	LT	73.00		12,219.15
Hora de llegada _____			CLAVES DIVERSAS	
Firma del huésped _____			A Ajuste	
Observaciones _____			B Bar	
Enviar cuenta a: _____			H Habitación	
			R Restaurante	
			V Varios	
			T Traspaso	
			* Pago a cuenta	
			I IVA	
			ISH Impuesto Sobre Hospedaje	
			SC Servicio a cuartos	
			LD Larga distancia	
			LT Lav. y Tintorería	



EJEMPLO

REPORTE GENERAL DE CAJA DE RECEPCIÓN

HOTEL MODELO

FECHA 14 MAYO 2022

NOTA	NOMBRE	CONCEPTO	CUARTO	INGRESOS HUÉSPED	INGRESOS OTROS	EGRESOS HUÉSPED	EGRESOS OTROS
010	Torres Antonio	Liquidación	611			4,226.70	
011	Correa Carlos	Liquidación	607 608 609	12,219.15			
T O T A L E S				12,219.15		4,226.70	
SALDO INICIAL (Fondo Fijo de Caja)						\$ <u>5,500.00</u>	
INGRESOS POR HUÉSPEDES				\$ <u>12,219.15</u>			
INGRESOS OTROS				\$ _____			
SUMAN LOS INGRESOS				\$ <u>12,219.15</u>		(+) \$ <u>5,500.00</u>	
SUBTOTAL						\$ <u>17,719.15</u>	
EGRESOS POR HUÉSPEDES				\$ <u>4,226.70</u>			
EGRESOS OTROS				\$ _____			
SUMAN LOS EGRESOS				\$ <u>4,226.70</u>		(-) \$ <u>17,719.15</u>	
SALDO FINAL ENTREGADO						\$ <u>13,492.45</u>	





Comandas y cheques de consumo

<https://prezi.com/8tlqfsxcewve/comanda-y-cheque-de-consumo/>
https://prezi.com/i_3pc8znn2np/comando-y-cheque-de-consumo/
<https://www.youtube.com/watch?v=nEjrKsctYe8>
https://www.youtube.com/watch?v=PJt_z-FhSk0

Actividad de aprendizaje 2. Estado de Cuenta y Reporte General de Caja (Práctica Integradora)

INSTRUCCIONES: Con la información que se te presenta a continuación elabora:

1. Los Estados de Cuenta.
Registra los cargos y abonos, determina los saldos.
2. Con la información de los Estados de Cuenta, elabora el formato de Reporte General de Caja (utiliza uno para cada ejercicio).

Ejercicio # 1

Pedro Torres

SP 701

2 adultos, 3 noches

Llega el 11 de mayo 2022.

Sin Depósito

11	Servicio a Cuarto	332.20
11	Bar	256.20
13	Larga distancia	203.00
11	Larga distancia	282.20
13	Restaurante	248.90
11	Pago a cuenta	5,500.00
11	Restaurante	116.20
12	Servicio a cuarto	389.20
13	Lavandería	87.20
11	Tintorería	85.00



Ejercicio # 2

Sandra Díaz

JrS 507

2 adultos, 3 noches

Llega el 11 de mayo 2022

Depósito de \$ 12,000.00

13	Bar	765.00
11	Larga Distancia	116.20
11	Pago a cuenta	8,500.00
13	Restaurante	415.20
11	Restaurante	962.00
14	Restaurante	401.00
13	Tintorería	145.20
14	Varios	207.20
11	Bar	1,011.20
12	Lavandería	116.20

Ejercicio # 3

Leonor Pérez

Mts 601

2 adultos por 3 noches

Llega el 11 de mayo 2022

Depósito de 2 noches con impuestos

13	Bar	111.00
11	Larga distancia	88.50
11	Lavandería	78.20
11	Pago a Cuenta	4,500.00
13	Restaurante	211.00
11	Restaurante	139.80
13	Servicio a Cuarto	155.00
12	Tintorería	69.00
11	Servicio a Cuarto	175.20
11	Varios	58.90



NOTA: Recuerda que del Total obtenido del Reporte General de Caja deberás de realizar el desglose de la cantidad de acuerdo a tu criterio utilizando la mayoría de los billetes y monedas.

SOBRE DE CONCENTRACIÓN

FECHA:			
CAJERO:			
DEPARTAMENTO:			
TURNO:	1º.	2º.	3º. de: a hrs.
VENTA EN EFECTIVO	\$		
PAGO A HUÉSPEDES	\$		
INGRESOS NETOS	\$		
(-) FALTANTES (+) SOBRANTES	\$		
NETO A DEPOSITAR	\$		
MONEDA NAL. <i>BILLETES</i>		\$ 1,000.00	
		\$ 500.00	
		\$ 200.00	
		\$ 100.00	
		\$ 50.00	
		\$ 20.00	
	<i>MONEDAS</i>	\$ 10.00	
		\$ 5.00	
		\$ 2.00	
		\$ 1.00	
		\$ 0.50	
		\$ 0.20	
		\$ 0.10	
SUBTOTAL EFECTIVO M.N.			\$
CHEQUES M.N.			
DOLARES	TIPO DE		
CANTIDAD	CAMBIO		
DOCUMENTO DOLARES			
CHEQUES DE VIAJERO			
DOLARES BILLETE			
DOLARES MONEDAS			
EUROS			
TARJETAS DE CRÉDITO			
CAMBIO OTRAS DIVISAS			
CHEQUES DE VIAJERO			
DOLARES BILLETES			
EUROS			
REEMBOLSO			
TOTAL ADJUNTO			\$





Sobre de concentración y reporte de ventas

<http://tallerdeturismopractico.blogspot.com/p/funciones-basicas-del-hotel.html>

<https://prezi.com/2i0kusr5hdqd/cajero-de-recepcion/>



A continuación, vamos a realizar un repaso de los temas que vimos en el corte 3.

Caja de Recepción

Cobro de los servicios



Estado de Cuenta

Mediante la cuenta se controlarán todos los servicios y consumos proporcionados al huésped durante su estancia.

Check out

Es el proceso de registro de salida del huésped en el hotel. Este proceso corresponde a la desocupación y entrega de la llave de la habitación





Corte de Caja

Dejar lista la Caja de Recepción para el siguiente turno, así como registrar los Ingresos (entradas de dinero al hotel) y Egresos (salidas de dinero del hotel) que se originaron durante el mismo.

Reporte General de Caja de Recepción

En él se relacionan todos los movimientos del turno realizados por los huéspedes y personas ajenas a estos como: (pagos a cuenta, liquidaciones deudoras, acreedoras, cargos misceláneos, compras de emergencia, devolución de mercancía, etc.).





Sobre de Concentración

Es un sobre en donde los diversos cajeros departamentales deben concentrar todo el dinero en efectivo y los documentos recibidos por concepto de pago de cuentas, para ser depositados en una caja de seguridad, o entregado al Jefe de Cajeros.

Recuerda que una de las principales funciones del cajero es el control y cobro de cuentas.





A continuación, realiza la autoevaluación para identificar tus logros respecto a los temas abordados en el segundo corte, así como si percibiste algunas fallas y qué puedes hacer para mejorar.

Desempeños	Excelente	Bien	Regular	Mal
Realice con responsabilidad las actividades asignadas.				
Comprendí los aprendizajes abordados.				
Me Interesaron los temas del corte.				
Me siento satisfecho(a) con los aprendizajes adquiridos.				
Organicé mis tiempos de estudio.				
Consulté las fuentes bibliográficas recomendadas, para aclarar mis dudas.				



Libros:

- Báez, C. S. (2007). Descripción de Puestos en Hoteles, Restaurantes y Cafeterías. CECSA.
- Lara, M. L. (2005). Dirección de alimentos y bebidas en hoteles. Editorial Limusa.
- Reynoso, R. J. (2005). Tratado de Alimentos y Bebidas I. (Normas de Servicio). Editorial Limusa.
- Secretaria de Turismo (1987). Manual del puesto de cajero departamental. Editorial Limusa.

El Reporte de Ventas tiene la finalidad de concentrar la información de los ingresos y ventas registradas durante el turno. A continuación, se presenta un ejemplo de un Reporte de Ventas, el cual está debidamente llenado. Responde los siguientes cuestionamientos.

25 PUNTOS

1. ¿Cuál es el documento del que se obtiene la información para el llenado del Reporte de Ventas?
 - a) Factura
 - b) Comanda
 - c) Carta y/o Menú
 - d) Cheque de Consumo
 2. ¿Qué operación matemática se realiza para obtener el importe total?
 - a) Suma
 - b) Resta
 - c) División
 - d) Multiplicación
- I. Observa a detalle el siguiente Reporte Diario de Ventas y responde lo que se te pide.**
1. En relación al cheque No. 3, señala cuál es la cantidad que corresponde a efectivo.
 - a) 430.00
 - b) 431.00
 - c) 432.00
 - d) 433.00
 2. Observa el ejercicio del cheque No. 5 y determina ¿cuál es la cantidad que corresponde al pago con Tarjeta de Crédito?
 - a) 378.50
 - b) 379.50
 - c) 380.50
 - d) 381.50
 3. ¿Cuál es el total de los ingresos obtenidos en efectivo?
 - a) 1,842.90
 - b) 1,844.90
 - c) 1,846.90
 - d) 1,848.90

REPORTE DE RESTAURANTE

FECHA _____

CAJERO _____

TURNO _____

No. DE CHEQUE	No. DE MESERO	No. DE MESA	No. DE PERS.	No. DE CUARTO	CONCEPTOS		SUB TOTAL	PROPINAS	T O T A L	FORMAS DE LIQUIDACIÓN				TOTAL
					ALIMENTOS	BEBIDAS				EFFECTIVO	POR COBRAR HUÉSPEDES	TARJETA DE CRÉDITO	OTROS	
01	10	5	2		196.80	92.00	288.80	30.00	318.80	228.80			100.00	318.80
02	6	8	1		101.00	56.00	157.00	15.70	172.70			172.70		172.70
03	3	2	4		626.00	222.00	847.00	85.00	932.00			500.00		932.00
04	8	1	2		225.50	99.80	315.30	31.50	346.80	346.80				346.80
05	1	3	5		669.00	189.50	858.50	90.00	948.50	379.50			189.50	948.50
06	4	4	3		331.80	220.00	541.80	50.00	591.80	471.80			120.00	591.80
07	2	7	1		85.00	25.00	110.00	11.00	122.00			122.00		122.00
TOTALES			18		2,225.10	893.30	3,118.40	313.20	3,431.60			1,173.20	409.50	3,431.60



A continuación, se presenta un ejemplo del Sobre de Concentración, el cual está debidamente llenado con la información obtenida en el Reporte Diario de Ventas revisado anteriormente.

25 PUNTOS

1. ¿Cuál es la finalidad del sobre de concentración?
 - a) Registrar información y documentos referentes a los ingresos registrados durante el turno.
 - b) Registrar información y guardar dinero y/o documentos referentes a los ingresos registrados durante el turno.
 - c) Registrar saldos y guardar dinero y/o documentos referentes a los ingresos registrados durante el turno.
 - d) Registrar información y guardar dinero y/o documentos referentes a los egresos registrados durante el turno.

2. ¿Cuál es el horario que corresponde al tercer turno en un hotel?
 - a) De 7:00 a 15:00 horas
 - b) De 15:00 a 23:00 horas
 - c) De 23:00 a 7:00 horas

3. ¿Cuál es la cantidad que debe registrarse en relación a vales?
 - a) 239.50
 - b) 249.50
 - c) 259.50
 - d) 269.50

4. ¿Cuántos billetes de \$ 50?00 deben de registrarse considerando el total?
 - a) 4
 - b) 6
 - c) 8
 - d) 10

5. Del total de efectivo registrado en el sobre, ¿cuál es la cantidad que se tiene en monedas?
 - a) 25.90
 - b) 26.90
 - c) 27.90
 - d) 28.90



SOBRE DE CONCENTRACIÓN

FECHA						
CAJERO						
TURNO	1º.	2º.	3º.	DE	A	HRS.
	VENTA EN EFECTIVO			\$	1,848.90	
	TARJETAS DE CRÉDITO			\$	1,173.20	
CUPONES				\$	150.00	
	VALES			\$		
	PROPINAS			\$		313.20
	INGRESOS NETOS			\$	3,431.60	
	(-) FALTANTES (+) SOBRANTES			\$		
NETO A DEPOSITAR						3,118.40
CONTENIDO DEL SOBRE						
	MONEDA NACIONAL	BILLETES		\$	1,000.00	
					500.00	1 500.00
					200.00	3 600.00
					100.00	4 400.00
					50.00	300.00
					20.00	1 20.00
		MONEDAS			10.00	1 10.00
					5.00	1 5.00
					2.00	1 2.00
					1.00	11 11.00
					0.50	1 .50
					0.20	2 .40
			TOTAL M.N.	\$		1,848.90
<hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> FIRMA DEL CAJERO						



El Reporte General de Caja de Recepción, tiene la finalidad de concentrar todos los movimientos del turno realizados por los huéspedes y personas ajenas a estos. A continuación, se presentan dos Estados de Cuenta debidamente llenados. Con la información que se proporciona deberá llenar el Reporte General de Caja de Recepción.

50 PUNTOS

11-MAYO-2022		TORRES DE JESUS ANTONIO		MtS 611			
14-MAYO-2022		1		\$ 2,580.00			
ESTADO DE CUENTA							
FECHA	CLAVE	CARGOS		ABONOS		SALDO	
11 MAYO 22	*			15,000	00	(15,000	00)
11 MAYO 22	B	722	90			(14,277	10)
11 MAYO 22	LD	172	80			(14,104	30)
11 MAYO 22	*			2,500	00	(16,604	30)
11 MAYO 22	R	580	20			(16,024	10)
11 MAYO 22	R	520	00			(15,504	10)
12 MAYO 22	H	2,580	00			(12,924	10)
12 MAYO 22	I	412	80			(12,511	30)
12 MAYO 22	IH	77	40			(12,433	90)
13 MAYO 22	H	2,580	00			(9,853	90)
13 MAYO 22	I	412	80			(9,441	10)
13 MAYO 22	IH	77	40			(9,363	70)
13 MAYO 22	LD	111	00			(9,252	70)
13 MAYO 22	LT	167	20			(9,085	50)
13 MAYO 22	SC	289	20			(8,796	30)
14 MAYO 22	H	2,580	00			(6,226	20)
14 MAYO 22	I	412	80			(5,803	50)
14 MAYO 22	IH	77	40			(5,726	10)
CLAVES DIVERSAS							
H. HABITACIÓN		B. BAR					
I. I.V.A.		R. RESTAURANTE					
IH. IMPUESTO HOTELERO		SC. SERVICIO A CUARTOS					
* PAGO A CUENTA		V. VARIOS					
LD. LARGA DISTANCIA		LT. LAVANDERIA/TINTORERIA					



11 MAYO 2022	CORREA CARLOS		TW 607,608,609				
14 MAYO 2022	6		\$ 1,420.00				
ESTADO DE CUENTA							
FECHA	CLAVE	CARGOS		ABONOS		SALDO	
11 MAYO 22	SC	47	25			47	25
11 MAYO 22	V	70	00			117	25
11 MAYO 22	LD	167	50			284	75
11 MAYO 22	R	111	80			396	55
12 MAYO 22	H	4,260	00			4,656	55
12 MAYO 22	I	681	60			5,338	15
12 MAYO 22	IH	127	80			5,465	95
13 MAYO 22	H	4,260	00			9,725	95
13 MAYO 22	I	681	60			10,407	55
13 MAYO 22	IH	127	80			10,535	35
13 MAYO 22	*			4,500	00	6,035	35
13 MAYO 22	LD	73	20			6,108	55
13 MAYO 22	R	111	40			6,229	95
14 MAYO 22	H	4,260	00			10,479	95
14 MAYO 22	I	681	60			11,161	55
14 MAYO 22	IH	127	80			11,289	35
14 MAYO 22	LT	73	00			11,362	35
CLAVES DIVERSAS							
H.	HABITACIÓN	B.	BAR				
I.	I.V.A.	R.	RESTAURANTE				
IH.	IMPUESTO HOTELERO	SC.	SERVICIO A CUARTOS				
*	PAGO A CUENTA	V.	VARIOS				
LD.	LARGA DISTANCIA	LT.	LAVANDERIA/TINTORERIA				



PLAN 2014

ACTUALIZADO



Somos Lobos Grises,
somos Bachilleres



D.R. Colegio de Bachilleres. 2021-2022