

ENFOQUES PARA EVALUAR EL DESARROLLO Y LA UTILIDAD

- **ENFOQUE DEL PROCESO U OPERATIVO.**– analiza la administración desde el punto de vista de lo que hace el administrador para merecer ese nombre. Ejemplo, un organigrama.
- **ENFOQUE DEL COMPORTAMIENTO.**– enfoca el comportamiento de cada uno en cuanto a sus relaciones con los demás y su efecto en la administración.
- **ENFOQUE PSICOLOGICO.**– estudia el sistema social, diferentes culturas y su efecto en la administración, tomando en cuenta consideraciones éticas, la influencia de la comunidad, sindicatos, etc.
- **ENFOQUE SISTEMATICO.**– para que un sistema se dé es necesario que sea consecuencia de otro.
- **ENFOQUE CUANTITATIVO.**– la administración expresada en términos numéricos da por resultado respuestas a problemas administrativos definidos.

FUNCIONES DEL ADMINISTRADOR

PLANEAR

ORGANIZAR

DIRIGIR

MOTIVAR

STAFFING

DELEGACION

CONTROL

En los hoteles económicos o "budget hotels" obtienen sus ingresos en un 100% de las habitaciones

Los hoteles casino obtienen 60% del casino, 20% de las habitaciones y 20% de los servicios

Los hoteles de servicios completos obtienen un 60% de las habitaciones y el resto de A&B.

DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

Es el departamento con mayor número de empleados en el hotel. Se encarga de la limpieza del hotel, habitaciones, pasillos, oficinas, áreas comunes, etc.

FUNCIONES

1.– **LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO.**–

2.– **ENTRENAMIENTO DE PERSONAL.**– cada empleado del hotel debe ser entrenado para relacionarse con sus compañeros, relacionarse con otros departamentos del hotel y con los clientes.

3.– **SUMINISTROS Y EQUIPOS.**– pedidos, almacenaje, control, re–ordenar, ama de llaves junto con el contralor puede tener un patrón de la vida útil de los equipos usados.

4.– **TRABAJO DE OFICINA.**– son todos los reportes que se deben llevar. El más voluminoso es el de

horario para llevar un buen record del pago dada la gran cantidad de empleados.

CANTIDAD DE TRABAJO vs CALIDAD DE TRABAJO

Si los estándares de desempeño son altos, es decir, se exige un alto grado de calidad en el trabajo realizado, entonces la cantidad de trabajo que puede realizar un empleado es muy baja. Si por el contrario, estos estándares son bajos, entonces un mismo empleado podrá realizar una gran cantidad de trabajo.

NIVELES DE INVENTARIO

Hay que asegurarse de que los empleados cuenten con los equipos necesarios para realizar sus funciones así como suministros.

En los inventarios tenemos dos tipos de artículos: reciclables y no reciclables.

DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES

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

Este departamento debe determinar la disponibilidad del hotel, cotizar las tarifas de las habitaciones, tomar y confirmar las reservas y documentarlas.

El departamento está compuesto por un gerente de reservas quien supervisa y dirige el buen desempeño del departamento y los agentes de reservas los cuales realizarán las funciones de atender las reservas que lleguen por los diferentes medios de comunicación, las reservas de grupo, las reservas de agencias de internet o todas las operadoras, manejar el dinero proveniente de los depósitos correspondientes para garantizar las reservas.

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO

DESCRIPCION DE PUESTOS

• GERENTE DE RESERVACIONES :

- * Controla y coordina todas las reservas
- * Mantiene el control sobre la exactitud de la información dada por los agentes de reservas
- * Vigila y controla los cupos de los suplidores (agentes de viaje) para asegurarse de que no sobrepasen el número de habitaciones contratadas en cada categoría.
- * Mantiene relaciones cordiales con los suplidores
- * Revisa y modifica las tarifas de las habitaciones según las instrucciones de los departamentos competentes.
- * Asegura que la base de datos del centro de computos esté actualizada
- * Asegura que toda solicitud de reserva sea contestada el mismo día
- * Asegura la exactitud en la preparación de los informes: forecast, ocupación, etc. dando especial atención a las tendencias del mercado para prevenir sobreventa y aprovechar la demanda.

- AGENTE DE RESERVACIONES:

- * Su principal objetivo es vender habitaciones
- * Toma las reservas y las computa.
- * Mantiene actualizado el centro de computos para un forecast lo mas proximo a la realidad posible.
- * Elabora los reportes del departamento
- * Apoya al gerente de reservaciones en sus actividades: atencion de suplidores, huespedes, etc.
- * Atiende las sugerencias y quejas de huespedes en el hotel en cuanto a la asignacion de habitaciones y reservaciones.

OTRAS FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO

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

DEPARTAMENTO DE RECEPCION

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO

DESCRIPCION DE PUESTOS

- GERENTE DE RECEPCION :

- * Define funciones de puestos
- * Interviene en el proceso de reclutamiento de personal.
- * Supervisa el trabajo de sus subalternos
- * Participa en las reuniones diarias con los demas jefes de departamentos
- * Elabora los horarios de trabajo del personal de recepcion
- * Revisa la facturacion de las cuentas de los huespedes.
- * Mantiene actualizada la capacitacion del empleado.

Para ser un gerente de recepcion es necesario contar con una serie de cualidades importantes :

- > Capacidad de Planeacion
- > Vision
- > Buen manejo de recursos humanos

> Liderazgo

> Observacion

> Capacidad de resolver imprevistos

- **SUPERVISOR DE RECEPCION :**

- * Coordina y supervisa las labores del personal de recepcion
- * Asegura que se logre la satisfaccion total del cliente
- * Mantiene informado al personal de las actividades y disposiciones de la gerencia
- * Se asegura de que las tarifas aplicadas sean las correctas
- * Apoya al personal en la solucion de problemas
- * Revisa los reportes para asegurar que sean correctos

- **RECEPCIONISTA :**

- * Recibe a los huéspedes
- * Vende y asigna habitaciones
- * Da informacion general del hotel
- * Hace el registro de entrada del huésped
- * Revisa el reporte de habitaciones hecho por ama de llaves
- * Lleva el control de entrada/salida de huéspedes
- * Reporta a ama de llaves las habitaciones check out para fines de limpieza
- * Lleva el control de las llaves de la habitacion

"NINOS MALCRIADOS DE RECEPCION"

- LLAVES DE LAS HABITACIONES
- CAJAS DE SEGURIDAD
- PI

SAFETY AND SECURITY

"safety" se refiere a las condiciones actuales en un ambiente de trabajo. "seguridad" se refiere a la prevencion de robo, incendios y otras emergencias.

Los departamentos del hotel en donde existe un mayor riesgo de accidentes son: mantenimiento y ama de llaves.

Los gerentes del hotel deben conocer todo lo que respecta a las leyes que regulan el ambiente de trabajo en cuanto a seguros de accidentes y medicos, instalaciones, etc.

Los gerentes deben tambien entrenar a los empleados para que sean capaces de reconoces aquellas situaciones que son potencialmente peligrosas.

Existen 3 reglas que los empleados pueden aplicar para contribuir a tener un ambiente de trabajo seguro:

- Tomar el tiempo adecuado.– ningun trabajo es tan urgente que tenga que hacerse de forma insegura y apresurada.
- Corregir las condiciones inseguras inmediatamente.–
- Hacer las cosas correctamente desde el primer momento.–

En un dia de trabajo, el personal de ama de llaves y mantenimiento levantan objetos pesados, suben escaleras, utilizan maquinarias y peligrosos quimicos de limpieza. Todas estas actividades representan situaciones potencialmente peligrosas.

Levantando

Escaleras: cuando se va a seleccionar una escalera para realizar un trabajo se deben inspeccionar sus condiciones, altura y base.

Las escaleras de metal nunca deben usarse cerca de equipos electricos.

Deben ser lo suficientemente altas como para que quien las use pueda realizar el trabajo sin necesidad de empinarse o extenderse demasiado.

Deben ser colocadas de modo que la base este al menos un cuarto de la altura de la escalera separada de la pared. Nunca deben apoyarse de ventanas o superficies irregulares

Maquinarias : todos los empleados deben ser entrenados y autorizados para usar las maquinas. Deben suplirseles los equipos de proteccion que sean necesarios.

GERENTE DE RESERVACIONES

CENTRO EJECUTIVO

AGENTE DE RESERVAS

Botones

Telefonistas

Recepcionistas y cajeros

Conserges

Supervisor de telefonos

Capitan de Botones

SUPERVISOR DE RECEPCION

GERENTE DE RECEPCION