

- **DESCRIPCION DE LA EMPRESA:**
- **ANTECEDENTES:**

El hotel la Fontana, inauguro sus puertas al público en el año 1982, desde sus inicios se ha mantenido estable en lo que respecta atención al público, como sabemos este hotel ya tiene 21 años, en el cual ha podido mantener clientes por sus servicios y la atención personalizada que brindan, su mercado esta enfocado al turismo de negocios, las personas que más visitan este hotel son de personas de negocios, las cuales vienen constantemente. El hotel en un momento dado se encargo de preparar una base de datos, en la cuál se podía encontrar gustos y preferencias, así como los detalles más importantes del cliente cuando el llegaba, esta información se fue agrandando y cuando llegaban los pasajeros se sentían como en casa.

La Fontana es un hotel de tres estrellas, el cuál cuenta con habitaciones SWB, DWB, TWB, MAT y Suite, alfombradas de pared a pared, baño privado, TV con sistema de cable, agua caliente las 24 horas, Frigobar, amplios y espaciosos armarios, escritorios de trabajo, sala de estar, servicios de cafetería, restaurante, room service, lavandería, estacionamiento privado, fax, correo electrónico, caja de seguridad, alquiler de vehículos, llamadas locales liberadas, Salón de Recepciones, Caja de seguridad

- **ORGANIZACIÓN/ ORGANIGRAMA**

- **FUNCIONES**

GERENTE GENERAL:

El gerente general es responsable de definir interpretar las políticas establecidas por la dirección. Además, el gerente con éxito debe aplicarlas y mejorarlas, y ocasionalmente verse obligado a omitirlas por completo. El correcto desempeño de estas obligaciones requiere de un conocimiento funcional de todas las fases de la operación del hotel. Nadie puede dar o explicar una orden correctamente sin tener alguna idea de lo que se trata.

JEFE DE A&B

Es la persona encargada de verificar el rendimiento del personal en el área de alimentos y bebidas, al mismo tiempo se encarga de realizar la carta con el maitre.

En este caso solo se encarga de organizar las comidas por grupos y de ayudar en cocina, debido a que no utilizan mucho la parte de cocina.

JEFE DE RR.HH

Evalúa los puestos, hace un perfil. Una plantilla, la normatividad de una persona. Hace una capacitación interna, hace cursos dirigidos o relacionados con la atención al cliente.

GOBERNANTA:

Es la persona que planifica y dirige las actividades del departamento y supervisa a todo personal del departamento.

CAMARERA DE PISO:

Limpia y arregla las habitaciones y los baños. Cuida del buen orden de los objetos que depositan los clientes en sus habitaciones

JEFE 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 demás jefes de departamentos
- Elabora los horarios de trabajo del personal de recepción
- Revisa la facturación de las cuentas de los huéspedes.
- Mantiene actualizada la capacitación del empleado.

• DESCRIPCION DE LA LABOR REALIZADA:

• ÁREA

- Comedor:

Cocina, Inventarios, Saldos, Atención de Comensales.

- House Keeping:

Limpieza de Habitaciones y Baños

- Lavandería:

Planchado y desmanchado, lavado de ropa de pasajeros, lavado de Lencería.

- Reservas:

Confirmaciones y armado de cuadro de reservas.

- Recepción:

Registro de pasajeros, atención de informaciones.

- Central telefónica

• OBJETIVO ALCANZADO:

Mi objetivo es poder haber llegado más allá de mis estudios universitarios, he podido llenarme de conocimientos que el instituto no me brindó. Pero me di cuenta que puedo llegar más allá de lo que puedo, también me di cuenta que soy capaz de realizar este trabajo en cualquier empresa y poder desempeñarme laboralmente. También me sirvió para darme cuenta cual es el área en el que deseo profundizar mis conocimientos.

El hotel también me brindo la confianza laboral, para que no tenga miedo de realizar algún trabajo y poder equivocarme, el personal me brindaba apoyo y en el momento de equivocare, me corregían.

Mi objetivo en resumen es poder haber aprendido y darme cuenta en que área deseaba desempeñarme.

• DETALLE DE LAS ACTIVIDADES LLEVADAS A CABO:

DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES

INTRODUCCIÓN:

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

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

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

Este Hotel, en el cuál me encontraba haciendo prácticas, es un hotel que utiliza mucho de reservaciones, ya que su negocio está dirigido al **Turismo de Negocios**, debido a que este hotel se inicio en la época de los ochenta, es que ha conseguido obtener a clientes fieles a la empresa, ya que es muy importante para cualquier empresa. Pero este hotel siempre tiene las reservaciones de las mismas personas, algunas veces tienen reservaciones de grupos de turistas.

CONTROL DE RESERVACIONES:

Sistemas de control:

Existen dos tipos de sistemas de controlar una reserva:

- **Computarizado:**

Este contiene computadora con un programa especial de reservas hotelera y también contiene un archivo cronológico de reservaciones.

- **Manual:**

Este contiene una hoja de control de reservaciones, libretas de entradas y de salidas, Rack de tirillas de reservaciones y un archivo cronológico de reservaciones.

Hotel la Fontana contiene el Control de Reservaciones Manual y este hotel contenía la siguiente información:

- **Archivo cronológico de Reservaciones:**

Se tiene carpetas para cada día del año ya que en este lugar se dará toda la correspondencia del huésped y la demás papelería que se llenó por motivo de la reservación, cancelación, cambio depósito, etc.

- **Hoja de Control de Reservaciones:**

Es una hoja de papel cuadriculado que consta de 31 columnas para todos los días del mes y con la cantidad de renglones correspondientes al numero de cuartos del hotel. En esta hoja se van anotando las reservaciones recibidas y fundamentalmente sirve para evitar hacer un número de reservaciones superior a la disponibilidad del hotel. En este establecimiento se utiliza diferentes colores para distinguir los tipos de reservaciones; **Por ejemplo:**

Reservaciones sin depósito (Blanco)

Reservaciones con depósito (Amarillo)

Grupos (Azul)

Personas importantes (Rojo)

Grupos periódicos (Negro)

Entradas sin reservación (Verde)

Estas últimas deben considerarse en los conteos, según el reporte, que envía el departamento de recepción al departamento de reservaciones.

• **Libreta de Entradas y Salidas:**

En las páginas de la libreta se deben anotar todos los días del año: En la parte izquierda se anotan las entradas y en la parte derecha, las salidas. Por ejemplo; si un huésped reservó un cuarto con fecha de llegada del 7 de enero y con fecha de salida el 9 del mismo mes, se escribirá una línea vertical en las entradas del día 7 y otra línea vertical en las salidas del 9 (En las hojas correspondientes a los días intermedios no se escribe nada).

Mediante la información de esta libreta se puede conocer el número aproximado de las entradas y salidas en un hotel en un día determinado; asimismo, servirá como base para la elaboración de algunos reportes.

• **Rack Cronológico de Reservaciones:**

Aquí se colocan, las reservaciones ordenadas por día de llegada, las cuales deben ser escritas previamente en unas tirillas de papel y colocadas en unos objetos metálicos llamados Charolillas.

REPORTE NOCTURNO DE RECEPCIÓN AL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES:

Para lograr un control efectivo, diariamente el departamento de recepción del hotel, debe mantener informado al departamento de reservaciones acerca de los siguientes aspectos:

- Entradas sin reservación
- Salidas anticipadas
- Salidas pendientes
- Reservaciones cuyos pasajeros no se presentaron NO SHOW (con, sin depósito)
- Habitaciones bloqueadas con motivo de reparación.

Este reporte lo elabora el auditor nocturno y lo entregara al departamento de reservaciones, para actualizar la información.

Formas impresas que tiene el hotel para el control de reservaciones:

- Confirmación de habitación.
- Cambio de reservación.
- Reservación cancelada.
- Recibo de depósito.
- Relación diaria de depósitos recibidos.
- Solicitud de reembolsos.
- Control de reembolsos.
- Pago de comisión

LLEGADA DE UNA RESERVACIÓN:

- Primeramente hay que observar la disponibilidad de la fecha indicada en la hoja de control de ocupación.
- Llenar una hoja de confirmación de reservación.
- Dar de alta la reservación.
- Archivar la forma impresa en el archivo cronológico de reservaciones, incluyendo la fecha en que el huésped llega al hotel.

CAMBIOS DE FECHA DE LLEGADA:

- Revisar si el hotel estará vacío para las fechas que el cliente desea hacer su reservación.
- Llenar la forma impresa Cambio de reservación
- Archivar el nuevo cambio de reserva, con la reserva anterior.

PLANES QUE BRINDA EL HOTEL:

Para promover las ventas de alimentos y bebidas en este hotel, se toma en cuenta:

Plan europeo: Incluye solamente el hospedaje.

Plan continental: Incluye hospedaje y desayuno continental.

Plan americano: Incluye hospedaje, desayuno, comida, cena.

Plan americano modificado: incluye hospedaje, desayuno, comida ó cena.

RECEPCIÓN

INTRODUCCIÓN:

La importancia del departamento de recepción en el desarrollo operativo de un hotel es enorme, no solo debido a la gran cantidad de personas que acuden a este, sino también por que es el centro de operaciones del hotel.

El trato que el huésped reciba en este departamento, es de vital importancia pues en el solicitará, servicios desde el momento de su llegada hasta el de su salida.

Es importante también señalar la importancia del buen servicio, no solamente en este departamento. El objetivo del hotel es que El cliente se sienta como en casa.

CONTROL DE ESTADO DE HABITACIONES:

SISTEMA MANUAL DE CONTROL DE HABITACIONES:

Este control de estado de habitaciones es en el estado en el que se encuentra cada una de ellas.

Hoja diaria de Control:

Este incluye los números de habitaciones y en ella anotan con lápiz el estado de las habitaciones en el cual se puede borrar y modificar de acuerdo a los cambios.

FORMAS IMPRESAS:

- Tarjetas de registro.
- Facturas.
- Recado telefónico.

- Control de quejas de los huéspedes

ENTRADA DE HUÉSPEDES AL HOTEL:

Entrada sin reservación:

La bienvenida; el recepcionista, en este caso mi lugar, debe recibir al huésped con una sonrisa amable y darle la más cordial bienvenida.

La promoción; la mayoría de nuestros huéspedes que llegan sin reservas preguntan acerca de nuestros precios de habitaciones y si existe alguna oferta.

El registro; Se invita amable al huésped a que llene la tarjeta de registro. El recepcionista debe revisar que todos los datos del huésped deben estar llenados correctamente y completos.

La asignación; el recepcionista tendrá que asignar la habitación más conveniente.

La despedida; se manifiesta al huésped que deseamos que haya tenido una linda estancia y a continuación recoger la llave de la habitación.

ENTRADA DEL HUÉSPED CON RESERVACIÓN:

Para agilizar el tiempo ya deben estar hechos los pre-registros por el recepcionista, que incluirán toda la información del huésped, para que el cuándo llegue solamente llene los datos más importantes y firme la tarjeta.

REPORTE DE AMA DE LLAVES:

Este reporte lo envía la ama de llaves y contiene toda la información, de cada una de las habitaciones que hay en el hotel. Nosotros recibíamos este reporte 2 veces al día.

Este reporte lo elabora la ama de llaves, considerando los reportes de las supervisoras, y tiene las siguientes claves.

- VL: Vacía y limpia.
- S: Salida y sucia.
- O: Ocupada.
- ND: No durmió.
- F: fuera de servicio.
- CX: Cama extra.
- SE: sin equipaje.

CENTRAL TELEFÓNICA:

Las formas que comúnmente se utilizan en la central telefónica del hotel son:

- **Boleta para llamadas de larga distancia:** Es donde se anotan los datos que proporciona la persona que solicita la(s) llamada(s).
- **Cargos por larga distancia:** Es la forma donde se anota el importe que se va a cobrar por concepto de las largas distancias efectuadas, o por informes y esta forma se añade al file de la habitación, donde se encuentran todos los consumos de los pasajeros.
- **Forma de recado telefónico:** Es la que se utiliza para enviar los mensajes a los huéspedes del hotel, este se coloca en el casillero de la llave, para que cuando el pasajero ingrese a pedir su llave inmediatamente recibirá su recado telefónico.
- **Forma de llamadas para despertar:** En ella se anota la hora y el número de habitación que solicita el servicio de despertador, el cliente tendrá que aviar con horas de anticipación y si el turno termina, avisar al turno que recién ingresará.
- **Reporte diario de larga distancia:** Aquí se vacían en forma concentrada todos los cargos por largas distancias efectuadas durante el día.
- **Reporte diario de llamadas oficiales:** Se anotan las llamadas hechas a teléfonos celulares ya que las llamadas locales son totalmente parte del servicio que brinda el Hotel.

TRONCALES:

Es la línea telefónica que enlaza dos centrales. Las troncales pueden ser de tres tipos:

- **Troncales Bidireccionales:** Son las que efectúan el tráfico de salida como de entrada de llamadas del hotel.
- **Troncales de Entrada:** Sirve exclusivamente para recibir llamadas del exterior. Las extensiones no tienen acceso a ellas.
- **Troncales de Salida:** Sólo sirven para efectuar llamadas al exterior.

FRASEOLOGÍA:

A continuación se presentan algunas de las frases y enunciados que puede utilizar el telefonista al atender a los huéspedes:

- **Al contestar una llamada al exterior:**

¡Buenos Días, hotel LA FONTANA. Le atiende (Claudia)!

- **Al contestar llamadas internas:**

¡Buenos Días operadora Claudia le contesta!

- **Cuando la extensión está ocupada:**

Señor, la extensión está ocupada: ¿Gusta esperar?

- **Cuando la Extensión sigue ocupada:**

Señor, La extensión sigue ocupada: ¿Desea seguir esperando?

- **Al comunicar al huésped:**

¡Si señor, con gusto lo comunico!

- **Al no encontrar al huésped:**

¡Señor, la persona que usted busca no se encuentra en este momento! : ¿ Desea Ud. Dejar algún mensaje o volver a llamar?

- **Cuando el número solicitado no contesta:**

Señor, el número X no contesta ¿tiene Ud. Algún otro número?

- **Al no contestar el número solicitado:**

Señor, nadie contesta en el número X, ¿desea intentar su llamada más tarde?

- **Al recibir una llamada para despertar:**

Si señor, nosotros le hablaremos a las ocho de la mañana, habitación 205, fue la que llamo.

- **Al despertar al Huésped:**

Buenos Días Señor, son las ocho de la mañana; que tenga un buen día, (en algunos casos dependiendo de la información se indica la temperatura del exterior).

TIEMPOS ESTÁNDAR PARA CONTESTAR EL TELÉFONO:

Uno de los aspectos más importantes para proporcionar un buen servicio, radica en contestar las llamadas con rapidez. A continuación se presentan los tipos de servicio según la rapidez al contestar:

RECADOS TELEFÓNICOS:

Al tomar un recado telefónico, la operadora en este caso puede ser la recepcionista, deberá tomar el nombre de la persona que llamó, la hora, el teléfono y el lugar. Así mismo, deberá anotar correctamente el número de la habitación del huésped que buscan, su nombre y apellido, fecha y colocar el recado en el casillero de la llave de la habitación para que cuando llegue el huésped se lo entregue correctamente.

VERIFICACIÓN MENSUAL DE LLAMADAS:

Cada mes, el hotel recibe el cobro por parte de TELEFONICA DEL PERÚ, compañía de teléfonos, por las llamadas efectuadas y su cargo correspondiente. En este recibo se especifica los siguientes datos de las llamadas de larga distancia y locales

DEPARTAMENTO DE HOUSE KEEPING

INTRODUCCIÓN

En muchos hoteles no se le da la importancia debida a este departamento y simplemente cuentan con un grupo de personas que se dedican a limpiar las habitaciones y las áreas de servicio, sin seguir ningún

sistema.

PAPELERIA UTILIZADA

- Reporte de ama de llaves.
 - Reporte del (la) camarista.
 - Inspección de Habitaciones
 - Inventarios
-
- *Utensilios de Limpieza:* Escobas, trapeadores, cepillos, franelas, esponjas, fibras, recogedores, botes para la basura, guantes negros gruesos, etc.
 - *Productos de Limpieza:* Detergentes, Desengrasantes, Limpia Vidrios, Desinfectantes, Quita manchas, etc.
 - *Suministros para las habitaciones:* Ceniceros, limpiacalzado, colgadores (revisar que siempre hayan 7) papel higiénico, jabón, bolsas de plástico, bolsas para mandar la ropa sucia, a lavandería.
 - *Papelería para las habitaciones:* Sobres, papel para escribir, directorio telefónico con los anexos del hotel, lista para lavandería, etc.
 - *Frigobar:* Gaseosas, agua natural con gas y sin gas, galletas, chocolates, cerveza y licores en botellas muy pequeñas, por ej. Whisky.

Suministro que se necesita para cada habitación según las normas establecidas del hotel:

- *Escritorio:* En la parte superior se deben colocar folletos de publicidad del hotel, un cenicero, directorio de teléfonos del hotel. Dentro de los cajones, papel para correspondencia e un folder con publicidad del hotel, incluyendo seis sobres, papel membreteado, lapiceros.
- *Mesa de Noche:* En la parte superior: un cenicero, teléfono, lámpara de noche. En el cajón directorio telefónico.
- *Camas:* 1 Colcha por cada cama dependiendo también del tipo de habitación.

1 Cubre colchón por cama.

1 frazada por cama

1 cobertor por cama

2 sábanas en cada cama una es la bajera y la de encimera.

2 Almohadas por cama

2 fundas por cama

- *Ropero ó Armario:* 7 ganchos, 2 bolsas de lavandería, un cobertor extra y una frazada extra, un limpiacalzado.
- *Puerta:* Un letrero de No Molestar, un letrero de Hacer la habitación, Pegado en la puerta las reglas del hotel por habitación.
- *Baño:* Dos toallas de baño por pax, dos toallas de mano, dos toallas faciales, un tapete de material de toalla, dos rollos de papel higiénico (uno colocado en el porta rollo, el otro sobre el gabinete), dos jabones de 18 g. Sobre el gabinete, un cesto de papeles, Una canasta con material adicional, shampoo, reacondicionador, jaboncillos para la ducha.

ASIGNACION DEL TRABAJO DEL CAMARISTA DEL HOTEL:

Las 8 horas trabajadas se distribuían en:

Una hora para arreglar el carrito con los implementos necesarios para la limpieza de las habitaciones,

Cinco horas para limpiar todas las habitaciones ocupadas, preparar habitaciones para clientes nuevos, una pequeña limpieza a las habitaciones libres.

Una hora para limpiar las áreas comunes designadas por cada trabajador, por ej. Recepción, oficinas, pasadizos, entre otras.

Media hora libre para poder comer algo y descansar un momento.

Media hora para revisar las habitaciones antes de irse.

El tiempo estimado para la limpieza de cada habitación es de 30 minutos, al principio era un poco difícil lograr este tiempo estimado, ya que en ese momento me encontraba practicando, pero después del tiempo transcurrido en mis prácticas, aprendí el manejo de tiempo de la limpieza de éstas.

EL CARRITO DEL CAMARISTA:

- *Antes de realizar la limpieza de habitaciones:* Tener una lista de los suministros, productos y lencería que nos llevaremos para la limpieza de estas.

Toda la ropa sucia se enviará a lavandería de acuerdo con los procedimientos del hotel.

PRIORIDADES DE LIMPIEZA:

El tipo de habitación para la limpieza estará dependiendo a las prioridades que esta tenga.

- Las habitaciones vacías y sucias.
- Las habitaciones ocupadas que tienen preferencia.
- Habitaciones desocupadas que cuyos huéspedes no las desocupan ese día.
- Las habitaciones ocupadas que los huéspedes desocuparán ese día.

Las habitaciones vacías y sucias se deben limpiar de inmediato e irlas reportando vacías y limpias al departamento de Recepción.

Estas normas son establecidas por el hotel, al momento de ingresar en el área de House Keeping, hay normas que se nos hacen saber al momento de ingresar a este departamento, así mismo indicándonos tiempos límites que nos debemos tomar, papelería utilizada.

Cuando una habitación se esta retirando del hotel, Recepción en el momento se comunica con nosotros ej. CH13 quiere decir Check Out habitación 103. Lo que nosotros tenemos que hacer es ir en el instante a esa habitación y revisar el Frigobar, que no falte nada y si falta en el momento llamar a Recepción y comunicar igualmente revisar las toallas

LAVANDERÍA

INTRODUCCIÓN:

TÉCNICAS DE LAVADO:

No existen técnicas generales para el lavado de lencería (toallas, manteles, sábanas, etc.) En cada hotel tienen sus técnicas en este hotel utilizan 4 factores muy importante para el lavado de este:

- Equipo disponible,
- Productos utilizados
- Calidad del agua utilizada
- Peso de la ropa

EL SECADO:

El secado de ropa de tener un grado de humedad para después plancharla. La ropa de algodón, requiere mas tiempo de secado que la de hilo; las telas más gruesas requieren mas tiempo que las delgadas y las prendas pequeñas se secan más rápido que las prendas grandes.

EL PLANCHADO:

- La seda debe estar completamente mojada y se plancha al revés. En caso de plancharse por el derecho, se debe colocar un paño encima.
- La lana debe estar húmeda, se plancha primero al revés utilizando un paño seco; después, con el paño humedecido ligeramente, se plancha al derecho.
- El terciopelo debe estar completamente seco, se plancha al aire y al revés, humedeciéndolo ligeramente con un paño.
- Los encajes sencillos y el tul se deben planchar, por el revés colocando un papel de seda y sin que la plancha este muy caliente.
- El punto elástico no se debe planchar.
- Los tejidos artificiales deben estar un poco húmedos y la plancha debe estar a baja temperatura.
- Las prendas de hilo deben estar húmedas y la plancha caliente.

COCINA

INTRODUCCIÓN:

El Departamento de Alimentos & Bebidas de un hotel es el área desde la cual se coordina, a diario, las operaciones del restaurante, la cocina, el departamento de banquetes, las barras, el servicio a habitaciones (room service) y utilería o steward. También es el sector que emplea a una importante dotación numérica de personal.

Este es un departamento que da uno de los mayores ingresos al hotel, pero no es utilizado con frecuencia ya que su punto esencial es el de rentar habitaciones, pero como ya se había explicado esta parte es muy importante para el hotel debido a que en el momento que llegan grupos piden los servicios de alimentos y bebidas.

En este caso a mí me todo dirigir un grupo, el cuál tuve que evaluar desde el costo de plato por persona hasta el momento de servir al cliente es de decir desde la producción hasta el proceso de entrega.

Este fue un proceso en el cual tuve que encargarme de costear el palto que ellos habían pedido, ver para cuantas personas alcanzaba. Preparar un plato con el cheff para ver el tipo de preparación y la utilización de platos.

ALMACENAJE:

Almacenar los insumos, establecer y dirigirlos por partes.

Utilizaba el manejo de ABC, es decir colocar los insumos por salidas es decir, colocarlos dependiendo la rotación de éstos, los productos que tengan rotación A, los productos que no tengan mucha rotación en la mitad B y los productos que usualmente no se rotan en la zona C.

Ubicar los vencimientos en los stants lo que se esta por vencer, siempre se revisan los vencimientos y si existe alguna clase de productos por vencer, lanzar una oferta o el plato que se recomienda para que no se pierda el dinero ni la especie.

INVENTARIOS:

Se hace un seguimiento semanal de los productos que participan en el área de A&B, en algunos productos de estos inventarios se hace quincenal o mensual, es dependiendo de la rotación que tenga el producto, por ejemplo el inventario de carnes se hace semanalmente, al igual que las verduras, frutas. Los productos perecibles ó que se malogren con mayor facilidad.

Los conteos mensuales se refieren a todos los conteos en si que se hace de un producto en el restaurante, para almacenar también las áreas de recepción, House Keeping entre otras.

4. DURACIÓN

Periodo de evaluación realizado fue de: 01/08/2003 a 01/11/2003

Horario: Martes a Sábado de 7: 00 AM a 3:00 PM.

Total de días trabajados: 80 Días.

Total de horas trabajadas: 640 horas.

• COMENTARIOS, CRITICAS Y SUGERENCIAS ACERCA DEL TRABAJO REALIZADO, CONCLUSIONES.

EVALUACIÓN

La higiene personal de los empleados fue buena. Todos contaban con sus respectivos uniformes y en perfecto orden. Dominaban diferentes idiomas muy bien.

El mantenimiento técnico es muy bueno debido a que una vez al mes revisan las instalaciones del hotel, verificando las partes defectuosas par poder arreglarlas y brindar un servicio óptimo. La seguridad es buena.

Se observa que las inhalaciones del hotel el restaurante, la recepción; no dan una imagen total de elegancia.

Sin embargo, los empleados que realizan el servicio lo hacen en perfectas condiciones, es ahí donde una pasajero se da cuenta de la importancia de este hotel, debido al servicio tan personalizado que brindan, lo que

también les gusta a los clientes es que los mismos dueños son los que los atienden.

Alimentos y Bebidas:

Esta área no es muy utilizada en el hotel, solo para el momento de lo desayuno y si alguien pide un plato extra que es rara vez, pero cuando hay algún bufete o grupos adicionales que desean el servicio de alimentos y bebidas, contratan personal adicional. El interés del personal de servicio de alimentos es muy bueno ya que demuestran interés y están perfectamente capacitados.

Recepción:

Los servicios de recepción era el mejor creo yo! Debido al contacto directo que tienen con los pasajeros, como todo negocio tenía algunas insuficiencias pero a mi parecer la mayoría de cosas estaban correctamente ya que era un hotel que capacitaba a su personal. Las atenciones eran adecuadas y siempre se veía el contacto con el cliente, aunque en algunos casos no se resolvían los problemas que se presentaban y tenía que resolverlos los dueños. Un ejemplo fue cuando solicite una llave maestra para abrí una habitación y no se me prestó atención.

Habitaciones:

En ningún momento se produjo contacto entre el cliente y los empleados en esta área. El personal de servicio no proporciona ninguna atención salvo un caso, cuando tocaron la puerta a preguntar si hacía falta algo en el minibar.

Pero el servicio que brindaban era óptimo debido a la calidad de limpieza y de higiene y orden de las habitaciones y le prestaban mucha atención a esta debido,

CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL PROFESIONAL

Habilidades:

Tiene habilidades con las personas y buenas cualidades de comunicación verbal. Además demuestra la capacidad de trabajar con agilidad y prontitud.

Comportamiento

Posee buena voluntad y disposición de manejar grupos y contestar preguntas. Tiene una personalidad agradable y sabe proyectarla.

Conocimientos

El encargado del recorrido al momento de mi ingreso mostró sus experiencias en todo el trayecto. Posee un buen nivel teórico-técnico. Maneja la comunicación y tiene conocimientos generales de las costumbres y geografía del país. Domina el idioma inglés y sabe las características y la historia de la zona.

NIVEL DE SERVICIOS DEL PERSONAL

Existen normas y políticas de la empresa que todos los empleados deben seguir. El nivel de educación debe consistir en dominar algunos idiomas, un nivel educacional técnico y trato agradable.

Las personas que no cumplan con estas normas deberán aplicarse con acciones correccionales.

La capacitación y el control en la gestión hotelera se basan en el movimiento de los huéspedes. La empresa

realiza jornadas o cursos de capacitación y servicio al cliente.

Mi conclusión final, se resume a la experiencia y la capacitación que pude haber obtenido en este hotel.

5

Número de timbradas Tipo de servicio antes de contestar

1 Excelente

2 Muy bueno 3 Normal

4 Regular

5 Malo

6 Muy malo

7 Péximo

SECRETARIA

GERENTE RESIDENTE

JEFE DE

A&B

RR.HH

JEFE DE DIVISIÓN DE HABITACIONES

JEFE DE COMPRAS

RESERVACIONES

COCINA

RESTAURANTE/ BAR

RECEPCIÓN

MOZOS

SUB-ALMACÉN

AMA DE LLAVES

LAVANDERIA

TELÉFONOS

CAMARISTAS

MANTENIMIENTO

SECRETARIA

ALMACÉN