

EL PROCESO ADMINISTRATIVO ESTA FORMADO POR ELEMENTOS

CUYAS FUNCIONES ESPECIFICADAS

1.–Planeación: Consiste en determinar lo que se va a hacer y determinar el curso de acción a seguir, fijando las políticas que son principios para orientar la acción a seguir los procedimientos en la secuencia de la operación .

2.– Organización .–Responde a la pregunta de cómo se va a hacer , la estructura que debe darse en cuanto a funciones y obligaciones.

3.– Integración : Determinar con que se va hacer, fijando procedimientos para dotar a la institución de los medios necesarios para eficaz funcionamiento y comprende:

a)Selección de técnicas para escoger los elementos necesarios.

b)Introducción que es la mejor manera para que los nuevos elementos se articulen con forma óptica.

c)Desarrollo, que significa la necesidad de que todos elemento progrese o mejore.

4.–Dirección.–Asegurarse que se haga, impulsando, coordinando y vigilando las funciones de cada elemento; comprendiendo.

a)Autoridad para indicar como ejecutar una acción .

b)Comunicación .– Flujo de información entre todos los elementos de la administración .

c)Supervisión : Asegurarse si las actividades se están realizadas como habían planearse.

5.–Control determina como se ha realizado toda acción en relación con el establecimiento de sistema encaminado a mejor resultados.

ADMINISTRACIÓN DEL HOTEL

ESTRUCTURA Y PERSONAL DEL HOTEL

Independientemente de si el hotel es una simple pensión o encierra en sus cuatro paredes todas las comunidades de una ciudad pequeña , ciertamente se trata de un negocio de gente, no sólo porque está hecho para servir a la gente, sino porque requiere de los servicios de la gente para existir. La automatización puede ayudar, pero únicamente los seres humanos pueden proporcionar los servicios necesarios para el bienestar de los huéspedes.

Todos los hoteles rentan habitaciones y la mayoría ofrecen alimentos y bebidas . Los que tienen éxito agregan un ingrediente adicional, el buen servicio. Este es el único producto que no puede comprarse. El mobiliario comida de gourmet y los vinos de cosechas se obtienen en muchos hoteles, pero el servicio dependerá totalmente de su personal . La conducta humana en una sociedad libre no puede uniformarse; sólo puede ser guiada en un proceso que requiere de supervisión , atención y entrenamiento constante.

Este capitulo definirá las responsabilidades del gerente general, trazará el diagrama de mando, describirá la interdependencia del personal y la cooperación necesaria para la operación eficiente y exitosa de un hotel. Las

labores específicas y las áreas de responsabilidad de cada jefe de departamento.

Los hoteles varían no sólo en tamaño, sino también en carácter, en tipo de clientela y en alcance de actividades. Cada función existe, pero las prioridades varían de un hotel a otro. La administración de cada uno debe determinar los departamentos y el

numero de empleados que serán necesarios para su propia operación.

Posiblemente hasta los años treinta, el gerente del hotel era primordialmente un anfitrión genial que saludaba personalmente a los huéspedes y se encargaba de que no les faltara nada .

POLITICA DEL HOTEL

Aunque el gerente general tiene la responsabilidad de administrar el hotel y normalmente es en quien descansa su éxito o fracaso financiero , no siempre tiene la autoridad para establecer la política general para su operación . Esta función es prerrogativa el dueño o los dueños. En un hotel de propiedad individual e incluso en una pequeña cadena, no sólo es posible si no probable que el propietario delegue esta autoridad al gerente general. Sin embargo, las grandes cadenas desean uniformidad en la operación de todas sus propiedades, por lo que la oficina central formulará amplias políticas administrativas y asignará ejecutivos de la oficina matriz para que encarguen de su debida aplicación en cada una de ellas.

EL GERENTE GENERAL DEL HOTEL

¿Se trata simplemente de un intermediario entre un propietario o ejecutivo de la oficina matriz ausente y los jefes de departamento, contratado solamente para transmitir ordenes? ... La administración del hotel es una operación de tiempo completo, 24 horas al día durante 7 días a la semana. El hotel nunca cierra sus puertas, es decir, no tiene tiempo libre ni vacaciones. Algún representante de la dirección y ciertos miembros del personal de operación deben estar en funciones cada hora y cada día del año.

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. La forma , mas rápida y fácil de n ejecutivo pierda el respeto de los empleados es dado instrucciones sin comprender sus implicaciones o la cantidad de tiempo necesario para realizarlas . De hecho, es imposible supervisar a nadie en forma correcta e inteligente sin tener por lo menos una idea general de los deberes y responsabilidad de esa persona.

EL PERSONAL: DEPARTAMENTOS PRINCIPALES

Un hotel, salvo que sea muy pequeño, es como cualquier otra empresa de negocios, en cuanto a que es físicamente imposible que una persona supervise personalmente todas las diferentes fases de la operación. Por lo tanto, una de las responsabilidades primordiales del gerente es reunir el equipo que le ayudará a administrar el hotel. Para estos fines, el personal se divide en cuatro categorías principales:

- 1.-El equipo que se encargará de elaborar y aplicar las políticas de las administración, el cual está integrado por el gerente general y sus principales jefes de departamento.
- 2.-Los subjefes de departamento.
- 3.-Los asistentes de los jefes de departamento.

4.- El personal general y el personal operativo.

Para exponer las áreas del gerente general necesitamos solamente analizar el diagrama organizacional y resaltar las obligaciones de los principales jefes de departamento . Aunque estas obligaciones y responsabilidades difieren, ya que las de cada departamento están restringidas a un área general, existe un común denominador en todas sus funciones , y éste es el huésped. Puesto que no puede existir hotel sin el patrocinio de sus huéspedes, se deduce que la única razón para la existencia de personal es brindarle comodidad y convivencia. Por tanto, el gerente general debe no solo reunir un equipo, sino moldearlo para lograr un grupo de personas coordinado y cooperativo capaz de trabajar conjuntamente hacia una meta común , que es la creación de un huésped satisfecho.

No se intente enfatizar la importancia de ninguno de los jefes de departamento, cada uno realiza un función que sería ejecutada personalmente por el gerente general de ser esto posible. Sin embargo, todos son miembros del equipo administrativo y en ese sentido son igualmente importantes.

HABITACIONES

La principal responsabilidad para el bienestar de los huéspedes se delega al jefe del departamento de habitaciones, conocido como gerente residente. Este dirige el departamento mas grande del hotel, cuyos miembros entran en contacto directo con los huéspedes. De hecho, puede decirse desde el momento de su llegada y hasta su partida alguien de este departamento realiza un servicio directo para ellos. La capacitación un deber para todos los empleados del hotel, asume una importancia adicional para los miembros de este personal . Frecuentemente, los empleados que entran en contacto personal con los huéspedes no solo deben ser capacitados en las funciones y responsabilidades de sus puestos , sino que deben ser instruidos en cuanto a lo que deben decir a sus huéspedes y la manera de decirlo .

El gerente residente realiza lo que puede ser la responsabilidad mas grande de gerente general, es decir, la operación de las habitaciones de los huéspedes día con día . En capítulos subsecuentes describiremos detalladamente las responsabilidades de los diversos subjefes de departamento como son el ejecutivo de mantenimiento, el asistente ejecutivo del gerente , el gerente de recepción, operador el jefe de teléfonos y gerente de garaje. Basta decir que registran al huésped , se encargan del mantenimiento y limpieza de las habitaciones y brindan información sobre las instalaciones del hotel y los lugares de interés, sean de naturaleza cultural, recreativa o esparcimiento. También manejan las quejas de los huéspedes.

El agente de compras no fue incluido en la lista de los subjefes de departamento por dos razones. La primera, y tal vez la mas obvia es porque no realiza servicio alguno que afecte directamente al huésped y la otra es porque la importancia varía según el tamaño, tipo y propiedad del hotel. En hotel de mediano a pequeño y que solamente un individuo es propietario el puesto debe ser poco mas que el de un empleado encargado de la mecanografía de una orden de compra de artículos previamente solicitados, cotizados por los jefes del departamento y aprobados por el gerente general . En un hotel grande que no es parte de una cadena y excluyendo por el momento alimentos y bebidas , el puesto debe de requerir la obtención de cotizaciones y es posiblemente el establecimiento de especificaciones para la mercancía necesaria.

En cualquier hotel de buen tamaño que forma parte de un grupo, el puesto nuevamente excluyendo alimentos y bebidas a menudo implica poco mas que el procesamiento de requisiciones a la oficina central de la mercancía ordenada por los jefes del departamento .

ALIMENTOS Y BEBIDAS

El gerente de alimentos y bebidas dirige un departamento que también interfiere en las relaciones con los huéspedes. El personal de servicio en restaurantes , cafeterías, bares y salones para banquetes entre en contacto directo no solo con los huéspedes residentes, si no con miembros del publico en general que utilizan

las instalaciones del hotel además de sus habitaciones y que son igualmente importantes en la operación total.

Este es el departamento que tal vez demuestra con mayor claridad en famoso y antiguo proverbio hotelero: el servicio es nuestro producto mas importante. La comida integrada por un buen alimento bien cocinado y bellamente presentado puede arruinar su imagen fácilmente por un mesero o una mesera descuidados o sucios. La debida atención en el arreglo de la mesa en cuanto a cubiertos, vajillas, cristalería, etc. Además de una atención correcta a las necesidades de los huéspedes de artículos como pan, agua y licores son tan importantes como la comida misma. A menudo escuchamos la queja Deseábamos otra ronda de bebidas pero el mesero jamás apareció . La atención proporcionada a los huéspedes mientras están comiendo puede ser tan importante como tomarles rápidamente la orden inicial .

En el análisis final, todo lo que la publicidad puede lograr es la atracción de nuevos huéspedes. Solo los esfuerzos concertados del personal puede crear un huésped satisfecho; el que regresa, la persona que habla entre amigos y socios del maravilloso hotel en el que estuvo. La publicidad oral es el medio mas poderoso en la industria del servicio para bien y para mal . Muchos propietarios de hoteles han descubierto que es muy difícil lograr una buena reputación y muy fácil arruinarla , enfatizando una vez mas la necesidad de organización , capacitación y supervisión.

PERSONAL

La única responsabilidad del jefe de personal es proveer al hotel de recursos humanos. Los empleados no son los que se ocupan de los huéspedes .

FUNCIONES DEL PERSONAL SUSCEPTIBLE

Aunque todos los departamentos y funciones son importantes para la operación en general, algunos consideran particularmente susceptibles y los ejecutivos tienden a participar mas en ellos. Los siguientes tienen algo en común, pues de alguna forma afectan directamente la imagen del hotel.

Venta.- El departamento de ventas ha sido llamado la arteria de la organización pocas persona ajenas a el se percatan de que el director de ventas es a quien le pide tomar mas decisiones , que no solo afectan las ganancias actuales sino también las futuras que a cualquier otro jefe de departamento.

Los hoteles y de hecho las ciudades compiten ferozmente por atraer a grandes grupos compañías u organizaciones. Las convenciones se reservan algunas veces hasta con años de anticipación y se insta a los hoteles a garantizar las tarifas de los cuartos y dar algunos otros incentivos como salones gratuitos para reuniones y posiblemente descuentos en banquetes estas son decisiones que deben tomarse solo con el conocimiento y con sentimiento del gerente general. Las grandes convenciones nacionales de organizaciones, como Legión , son reservadas por funcionarios públicos con ayuda de todos los hoteles. Trabajan a través de una agencia que cubre toda la ciudad, como es la oficina para convenciones y visitantes o la cámara de comercio local.

Las tarifas y otros incentivos se establecen para toda la ciudad. Prácticamente la única decisión que tiene que tomar un hotel individualmente es el número de habitaciones que comprometerá y garantizara a la agencia central para la convención .

Son los grupos mas pequeños que reserva y maneja un solo hotel asimismo los que requieren la mayoría de decisiones de la alta dirección y a menudo crean problemas interdepartamentales . Los gerentes de alimentos y bebidas y de banquetes raras veces toman con calma las sesiones en los salones para reuniones.

Mano de obra.- Las relaciones laborales son a menudo responsabilidades del gerente de personal quien normalmente maneja los problemas y las pequeñas controversias con y entre los empleados que se presentan

en la diaria operación de un hotel. Cuando esta de por medio un sindicato y el empleado acude en busca de ayuda el gerente de personal se entrevistara con el delegado del sindicato y resolverá la mayoría de estas diferencias. Solo cuando la controversia es seria o no puede ser solucionada en un hotel y requiere de arbitraje o acción del tribunal debe interferir el gerente general . A ningún gerente general le gusta perder un caso a esas alturas, y demasiadas decisiones adversas pueden afectar seriamente la moral y disciplina del personal y por lo tanto el servicio a los huéspedes.

Tienda y concesiones.– Aunque el propietario o propietarios del hotel establecen ciertas pautas sobre la renta las negociaciones propiamente dichas particularmente en la renovación de los contratos de arrendamiento son manejadas por el gerente general o el representante por él designado .

Los operadores de almacenes concesionarios y su personal son asociados al hotel por el publico en general y algunas ocasiones se consideran como empleados por lo que afectan directamente las relaciones con los huéspedes y deben ser vigilados en la misma forma de cualquier departamento del hotel cuyos empleados entran en contacto con los huéspedes. Solo el gerente general tiene la autoridad para hacerlo.

Diversiones.– Muchos hoteles ofrecen música en su restaurantes durante la cena o alguna forma de entretenimiento en el bar o salón para cócteles, y muchos cuentan con centros nocturnos la contratación de músicos y comediantes normalmente seria responsabilidad del gerente de alimentos y bebidas o en las operaciones múltiples de un ejecutivo en la oficina central. Sin embargo, nunca se ha conocido un gerente general que no insistiera por lo menos en el derecho de rechazar una diversión antes de su aprobación final.

Existen diversas razones muy validas para esta actitud. La primera es el costo en comparación con el ingreso proyectado y todos los factores relativos por ejemplo, los posibles aumentos en los precios del menú y las bebidas; en un centro nocturno, la imposición de una cantidad mínima o cargo. Otra razón posiblemente mas importante se refiere a las responsabilidades principales del puesto.

APROVISIONAMIENTO DE RECURSOS HUMANOS DE UN HOTEL: EL DEPARTAMENTO DE PERSONAL

La creación del departamento de personal y su importante posición puede considerarse realmente como un fenómeno. Lejos están los días en que el propietario o un gerente general contratado directamente por el propietario seleccionaba personalmente a los jefes del departamento , quien a su vez contrataban a su propio personal la primeras políticas administrativas se aplicaban libremente y raras veces se ponían por escrito un método simple y directo que resultaría imposible en la compleja tecnología de hoy.

La administración de ausencias, las leyes y reglamentos federales de trabajo y los sindicatos, el crecimiento de prestaciones, la espiral ascendente de salarios y gastos relativos, la automatización y el flujo de papeleos generado por todo ello han contribuido al crecimiento del departamento de personal en la mayoría de los hoteles el departamento de personal no emplea, establece políticas laborales o define las responsabilidades de los empleados del hotel.

La alta dirección establece políticas y el equipo administrativo (el gerente general y los jefes de los departamentos principales) define las responsabilidades de cada categoría de empleados. El gerente de personal como miembro importante de este equipo brinda ayuda recomendando y finalmente formalizando estas responsabilidades posteriormente toca a sus departamentos administrar, interpretar y aplicar dicha responsabilidades.

Básicamente las obligaciones pueden resumirse como sigue:

- 1.–Reclutamiento.

- 2.-Entrevista y selección de los solicitantes
- 3.- Verificación de las referencias .
- 4.- Envío de los solicitantes del departamento adecuado para el tramite final.
- 5.- Proceso de los solicitantes aceptados y explicación de las políticas de la compañía en cuanto reglamento de trabajo beneficios, vacaciones et
- 6.- Establecimiento de programas de capacitación.
- 7.- Establecimiento de programas de seguridad .
- 8.- Administración de los programas de beneficios .
- 9.- Negociación con los dirigentes sindicales y representación al hotel en todos los tratos con ellos; interpretación del contrato sindical.
- 10.- Interpretar las leyes laborales y asegurar la adhesión de las agencias gubernamentales involucradas a la reglamentación.

CONTRATACIÓN INICIAL

Para una operación bien planeada y eficiente se sugiere el siguiente itinerario (los periodos enlistados se refieren al trascurso de tiempo antes de la fecha de apertura)

- Gerente general, por lo menos un año.
- Gerente de personal y controlador , un año .
- Gerentes de ventas y banquetes de seis meses a tres años .
- Jefes de departamento de cuatro a seis meses.
- Personal del departamento de personal inmediatamente después de los jefes de departamento.
- Personal general de dos a ocho semanas, dependiendo de la cantidad necesaria de capacitación para la inauguración .

La mención para los gerentes de ventas y banquetes puede parecer extraña de seis meses a tres años hay una considerable diferencia de tiempo. Sin embargo si se necesita uno o ambos gerentes dependiendo las instalaciones y dimensión del hotel y en cierto grado del tipo de propiedad (propietario individual o cadena) el periodo es exacto.

Las propiedades de tamaño pequeño a mediano hasta de ochocientas habitaciones pueden fácilmente combinar los dos puestos o posiblemente eliminar ambos pero las propiedades mayores con instalaciones para banquetes de buen tamaño necesitan un ejecutivo que dirija cada departamento.

FUNCION DEL DEPARTAMENTO DE PERSONAL

Además del reclutamiento y del envío de los solicitantes a los jefes del departamento, las responsabilidades y funciones del departamento de personal son muy similares en ambas fases de la provisión de recursos

humanos para el hotel.

Durante el periodo de preapertura , el reclutamiento es mayor, se entregan tantos solicitantes como sea posible a cada jefe de departamento, hasta que haya alcanzado la cuota establecida por la dirección para cada clasificación. En la fase secundaria de reposición por parte de jefe del departamento. Para este objetivo, la mayoría de los hoteles usan forma de requisición de empleados que contiene la siguiente información:

- 1.- Clasificación del empleo.
- 2.-Habilidades o cualidades especiales deseadas
- 3.-Fecha en la que se necesita el sustituto
- 4.- Nombre, numero del empleado y salario de la persona se sustituye.
- 5.- Razón de la determinación.
- 6.-Aprobación de la dirección.

Con esta diferencia entre las dos fases de provisión de personal se examinara en detalle las obligaciones del departamento de personal enlistadas al principio de este capitulo.

RECLUTAMIENTO

El reclutamiento puede asumir muchas formas , sujetas solo a presupuesto establecido por la dirección que a su vez debe tomar en cuenta la disponibilidad del personal calificado las formas mas comunes son los anuncios en periódicos y revistas comerciales las agencias de empleo, los sindicatos, los contactos personales del reclutador u otros miembros del departamento de personal y de planes incentivos para empleados. Esto ultimo significa una compensación en efectivo de alguna otra naturaleza para un empleado que recomienda algún amigo que califica y es aprobado para un puesto vacante.

ENTREVISTA Y SELECCIÓN DE SOLICITANTES

Esta es una función muy importante del departamento. Un buen entrevistador no solo debe conocer las habilidades y cualidades especiales necesarias para cualquier puesto sino que debe tener la capacidad de amalgamar la personalidad del solicitante con la del jefe del departamento los dos deben de trabajar juntos si el puesto de llenarse en forma permanente y satisfactoria. Las rotaciones mas frecuentes o los empleados insatisfechos no solo son malos para la moral y si no costosos en función del tiempo y dinero invertidos en la capacitación de nuevos empleados.

VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS

Esta responsabilidad aunque enlistada en tercer lugar normalmente se realiza simultáneamente a la cuarta que es el envío a los jefes del departamento si el tiempo apremia pueden solicitarse referencias telefónicas pero debe hacerse el intento de obtener referencias por escrito. Estas no están sujetas a la interpretación de empleado que la solicito se convierten en un registro permanente en el archivo del empleado y finalmente sirven como pruebas de las referencias verificadas.

ENVIO A LOS JEFES DE DEPARTAMENTO

Los solicitantes que calificaron a juicio del entrevistador son enviados al jefe de departamento para su disposición final. El entrevistador debes proporcionar la solicitud, la referencias y un comentario persona

sobre experiencias, habilidades o cualidades especiales que se consideran importantes con lo que el jefe del departamento conduce la entrevista final y toma una decisión.

Todos los solicitantes, contratados o no deben enviarse nuevamente a personal. En la mayoría de las solicitudes de empleo existe un espacio donde puede notarse la disposición para el solicitante aceptado, se anota la fecha que inicia sus labores o cualquier otra información no registrada en la requisición. Para los demás solicitantes debe registrarse la razón del rechazo. Esto es importante en cuanto al que da al entrevistador otro incidió del tipo de empleado deseado por un jefe del departamento en particular

PROCESAMIENTO DE LOS SOLUCITANTES ACEPTADOS

Aquí empieza el papeleo necesario para un control correcto y para nuestros modernos sistemas de nominas computarizados a continuación se citan algunas de las formas mas solicitadas y una breve explicación de cada una de ellas

Forma de envió al medico. Algunos hoteles requieren una revisión física previa al empleo. Un empleado de personal hace una cita para el solicitante con el doctor del hotel y llena una forma esta sirve tanto para presentar al solicitante como para proporcionar datos para el informe del doctor.

Declaración de condición física con costos en ascenso muchos hoteles descontinuaron o nunca instituyeron las revisiones medicas previas al empleo en lugar de ello se pide al solicitante brindar una breve historia clínica contestando a cuestiones relativas a defectos físicos, de haberlos y anteriores enfermedades que hubieran requerido de hospitalización. También se pide al solicitante contestar si o no a cuestión de las enfermedades que a contraído.

Contrato de empleo. Tanto el nuevo empleado como el gerente de personal suscriben un contrato que contienen los términos del empleo y reglamento especial del hotel esta es una forma oficial que necesita el departamento de nominas como autoridad para retener impuestos contiene el nombre del empleado, su domicilio, el numero del seguro social, el numero de personas que dependen económicamente de el y la fecha, y debe ser suscrita por el empleado.

Tarjeta de asignación del empleado. Esta es una forma enviada al departamento de nominas autorizándole concluir al empleado. Debe indicar el departamento, el nombre, domicilio y numero del seguro social; y la fecha que inicia sus actividades, el salario y otras renumeración, como alojamiento y alimentos en un sistema computarizados de nominas los empleados que reciben propinas deben ser declarados para que la computadora registre las declaraciones de recibo de propinas. Por tanto esta tarjeta de be mostrar una clasificación de propinas según el empleado. Es importante, para hacer las declaraciones correctas y pagar impuestos sobre la nomina recordar que las propinas se dividen en dos categorías; las declaradas y convenidas de antemano. Las primeras son las que voluntariamente el huésped en el momento de realización del servicio como sucede con un mesero o mesera al final de la comida la segunda se refiere a las propinas convenidas anticipadamente trátese de una cantidad fija digamos que un grupo que paga una cantidad estipulada al maletero por cada maleta transportada en la llegada y la partida.

Tarjetas de autorización de deducciones . Ninguna deducción, fuera de los impuestos sobre la renta puede hacerse del salario del empleado excepto por autorización especifica o por orden del tribunal en caso de notificación de embargo. Si el hotel ofrece prestaciones, como hospitalización, gastos médicos mayores, seguro de vida plan de ahorro o pensión y se requiere la participación del empleado debe obtenerse la autorización de este para cada una de ella. Puesto que la mayoría de estas prestaciones se requiere de un periodo de espera antes de ser efectivas, el departamento de personal obtendrá la firma del empleado inmediatamente, pero no procesara la tarjeta si no hasta la fecha efectiva.

Solicitud de fianza. La mayoría de los hoteles cubren las perdidas de los empleado con una fianza general de

empleo que ampara los empleados por una suma específica los empleados administrativos y los que manejan efectivo son generalmente asegurados por una suma mas alta que los otros miembros del personal. La mayoría de los hoteles piden a los empleados llenar una solicitud de fianza proporcionada por una afianzadora. El departamento de personal entrega estas solicitudes a la afianzadora para investigación y el hotel tiene de hecho una doble verificación de estos empleados en caso de que se rechace la solicitud el hotel tiene dos opciones. La primera despedir el empleado y la segunda solicitar una fianza individual que cubra solamente al empleado rechazado nunca debe ser tomada sin el reconocimiento y aprobación por escrito de la alta dirección.

Tarjeta de registro del departamento esta es una tarjeta enviada al jefe del departamento con el nombre, domicilio, numero de seguro social , salario, puesto y fecha de inicio de actividades. La tarjeta da al jefe del departamento una breve historia de cada miembro del personal.

Cuando se termine el contrato la tarjeta es devuelta al departamento de personal y se vuelve parte de el expediente permanente del empleado.

Barios. Si un empleado tiene derecho a alimentos, uniformes o casillero algunos hoteles requieren que el departamento de personal llene y envíe a los jefes de departamento una forma debidamente aprobada como autorización para vender estos artículos. Otras formas proporcionadas o iniciadas o al departamento de personal son los avisos de advertencias que se envían a los empleados por infracciones constantes o importantes al reglamento los premios o recomendaciones especiales procedentes de la dirección de los huéspedes y los informes sobre accidentes. Copias de todas estas se agregaran al archivo permanente del empleado.

PROGRAMAS DE CAPACITACION

La capacitación durante el periodo preapertura mencionado anteriormente es solo el primer programa en establecerse y probablemente el mas simple el servicio es el producto mas importante de un hotel y el buen servicio no ocurre espontáneamente el gerente de personal es el coordinado, el capitán del equipo y quien se cerciora de que los jefes de departamento trabajen conjuntamente dediquen el tiempo y el esfuerzo suficiente a la capacitación en la marcha de su personal. Donde son necesarias o deseables las secciones de capacitación de tiempo completo el departamento de capacitación puede tomar el mando y conducirlos.

Desde el momento en que los huéspedes entran en contacto con el portero hasta que liquidan su cuenta con el cajero su comunidad, felicidad y bienestar están en mando con el empleado que hacen contacto. Un saludo agradable del portero un servicio rápido y cortes del empleado encargado del registro s} de saludos agradables y amistosos del maletero son muy importantes para crear la imagen adecuada del hotel. El maletero no solo debe llevar la maletas de los huéspedes si no que debe asegurarse de que la habitación este debidamente arreglada, que el baño cuente con las toallas y los accesorios reglamentarios, revisar que el equipo de televisión y lámparas se encuentre en buenas condiciones y funcionen bien y además de inducir contestar preguntas camareras , intendentes y empleados del departamento de ingeniería tropezaran con los huéspedes y los saludaran cortésmente. El chef debe contribuir al bienestar de los huéspedes asegurándose que los empleado s de la cocina preparen y den una buena presentación a los alimentos.

ACEPTACIÓN DE LAS RESERVACIONES

El elemento mas importante de las reservaciones es el tiempo la aceptación de una reservación puede tomar un tiempo mínimo al teléfono permitiendo así el manejo de un gran volumen de llamadas de reservaciones por esta razón las técnicas involucradas en el manejo de las reservaciones son muy importante. Al responder una llamada en la que se solicita una reservación la persona encargada debe anunciar primero de que se esta hablando a la oficina de reservaciones y posteriormente debe identificarse después debe escuchar cuidadosamente a la que llama y mostrarse entusiasta, amistoso y sincero dirigirse al huésped por su nombre

en la conversación puede ser una herramienta de venta lo mas importante , no perder la venta.

La arreas, marcadas con letras indican donde debe insertarse las siguiente información (el orden en que se solicita y anota los datos es importante)

a)nombre del hotel

b)fecha de llegada

c)fecha de salida

d) hora de llegada

e)medio de transporte

f)nombre del huésped

g)apeado del huésped

h)domicilio del huésped (si la reservación no la hizo el huésped el domicilio al que se enviara la confirmación)

i)numero de habitaciones

j)tarifa (consultar la parte subsiguiente que trata de tarifas)

k)cantidad de deposito requerida

l)fecha en que se requiere el deposito

m)instrucciones especiales por ejemplo, VIP, cama adicional , vista al mar , etc.

En este punto se a obtenido del cliente toda la información necesaria y la llamada telefónica debe concluir sin embargo la hoja de reservación debe completarse con la siguiente información:

n) numero de noches

o)una marca si la reservación se hizo a traves de una agencia de viajes

p) fecha en que se hizo la reservación

q)una marca si la reservación llevo al hotel vía teles

r)oficina de reservaciones que acepto la reservación

s) persona que acepto la reservación

t)encerrar en un circulo el día de la semana para tener doble verificación de la fecha

CONDICION DE LAS RESERVACIONES

Cuando se recibe una solicitud de reservación en la OCR el encargado debe estar en condiciones de informar a

la persona que llama si se confirma o no la reservación por esta razón cada oficina debe conocer el estado de cada hotel para el cual esta aceptando reservaciones la estructura de tarifas de un hotel normalmente esta integrada por 5 niveles que se refieren a las diversas cualidades del arrojamiento : mínima, normal, superior, de lujo y suites.

Cada tipo de alojamiento representa una tarifa diferente tanto como para la categoría de sencillo como para la de doble día a día el hotel debe analizar el numero de reservaciones que tiene a la mano o en proyecto y tomar una determinación en cuanto a cerrar o no las reservaciones.

Cuando se proyecta una ocupación alta, un hotel puede simplemente no aceptar reservaciones en una o mas de las tarifas inferiores la decisión sobre los niveles de tarifa aceptables se hace como retado de la acumulación de reservaciones a medidas que se acumulan para una fecha en particular una hotel serrara las reservaciones empezando por la categoría mínima después seguirá con la normal, la superior y tal ves aceptara finalmente solo par a suites el estado de las reservaciones de un hotel puede clasificarse como sigue:

- tarifa mínima: se acepta todas las reservaciones

- tarifa normal: se aceptan reservaciones solo de tarifa normal para arriba

- tarifa máxima: se aceptan reservaciones solo de tarifa máxima para arriba.

- suite únicamente

- a solicitud se pide a quien hace las reservaciones verificar el hotel antes de confirmar o declinar una reservación.

- cierre de llagadas: ya no se aceptan reservaciones de llegada en una fecha especifica

- reservaciones después de un limite, nulas: no se aceptan reservaciones cuando la permanencia del huésped se prolongara hasta después de una fecha especifica.

CLASIFICACION DE HOTELES

- gran turismo

- 5 estrellas

- 4 estrellas

- 3 estrellas

- 2 estrellas

- 1estrellas

La clasificación de hoteles depende mucho de los siguientes puntos

- superficie de habitación.

- mobiliario y servicio en habitación.

- servicios e instalaciones complementarios recreativas.

–condiciones de seguridad e higiene.