

GRUPO

2

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

CICLO

I

Curso:

INTRODUCCION A LOS NEGOCIOS
HOTELEROS Y DE TURISMO

Docente:

Lic. SOTELO MORALES Bethsy

Integrantes:

ESPINOLA CRUZ Brenda.

PAREDES VASQUEZ Yessenia.

COICO PAUCAR Stephany.

TRELLES CARRASCO Lisbeth.

SCAMARONE AMAYA Celide.

VILLALOBOS MORENO Maryory



ESTRUCTURA Y PERSONAL DEL HOTEL

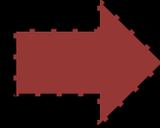


INTRODUCCIÓN



Independientemente de si el hotel es una simple pensión o encierra en sus cuatro paredes todas las comodidades de una ciudad pequeña, ciertamente se trata de un negocio de gente, no solo porque está hecho para servir a la gente, sino porque requiere de los servicios de la gente para existir.

Todos los hoteles rentan habitaciones y la mayoría ofrecen también alimentos y bebidas. Los que tienen éxitos agregan un ingrediente adicional, **EL BUEN SERVICIO**. Este es el único producto que no puede comprarse.



las funciones deben ser combinadas, siendo las tareas desempeñadas por una sola persona

hotel pequeño

se necesitara de más personal para Los grandes hoteles para convecciones con 1000 o más empleados requieren de mas supervisores, creando así mas departamentos, o como resultado, asignando mas tareas especificas a cada empleado.

hotel grande y de mayor volumen



POLITICAS DEL HOTEL

las grandes cadenas desean uniformidad en la operación de todas sus propiedades

no siempre tiene la autoridad para establecer la política general para su operación

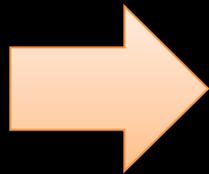
asignar a ejecutivos de la oficina matriz para que se encarguen de su debida aplicación en cada una de ellas.



MANO DE OBRA



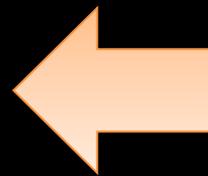
Las prestaciones, los gastos hospitalización, los gastos médicos mayores, el seguro, las pensiones, los planes de ahorro y similares para los empleados elegidos son normalmente uniformes para toda la cadena y por tanto están sujetos a políticas generales de la compañía.



GERENTE GENERAL
Y
GERENTES DE VENTAS

Obviamente el salario podrán predeterminarse, dado que estos puestos son normalmente ocupados por personas entrevistadas y controladas por algún ejecutivo de la oficina matriz.

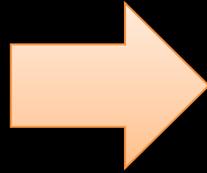
deben ser flexibles y depender en gran medida de la disponibilidad de personas entrenadas y con experiencia.



ASISTENTES Y JEFES
DE DEPARTAMENTO



PERSONAL
RESTANTE



Sus salarios dependerán de muchos factores, entre los mas importantes, las leyes y reglamentaciones estatales sobre salario mínimo, las costumbres locales, los contratos sindicales si los hay y naturalmente la disponibilidad de fuerza de trabajo.

ESTRUCTURA DE TARIFAS

HABANA - CAYO GUILLERMO					
TEMPORADA ALTA			TEMPORADA BAJA		
Riviera / Villa Cojimar					
Enero 15 al 31 de Marzo de 2011			Abril 1 al 31 de 2011 Excepto Semana Santa		
SGL	DBL	CHD	SGL	DBL	CHD
1233	1121	1005	1050	982	851
No aplica triple					
SEMANA SANTA					
SGL		DBL		CHD	
1345		1233		1089	



Es predeterminada por el propietario en la etapa inicial de la planeación de la construcción



Usando estas pautas, desarrolladas en el estudio de viabilidad por lo que respecta a ubicación



La tabla puede ser elaborada por el gerente general y presentada para su aprobación al ejecutivo de la oficina matriz

COMPRAS



BEBIDAS

Los alimentos y bebidas, raras veces se compran en forma centralizada excepto cuando se opera más de un hotel en la misma ciudad, los alimentos son demasiados perecederos para almacenarlos, volverlos a empaquetar y embarcarlos.

Las bebidas están sujetas a diferentes reglamentaciones y permisos en cada estado.



La compra al mayoreo normalmente abate los costos sea directamente o a través de descuentos por cantidad. Ciertos artículos como muebles, alfombras, mantelería, vajillas y cristalería pueden comprarse directamente del fabricante, reduciendo así todavía más el costo

SEGUROS



Es más barato y fácil de uniformar y controlar mediante la centralización. Como resultado la mayor parte de las cadenas mantienen un departamento de seguros dirigido por un corredor autorizado.

PUBLICIDAD

La mayor parte de publicidad esta dirigida a la popularización de su nombre, toda publicidad nacional o local ,busca proyectar una imagen , en este caso la del hotel. El gerente general es la persona que tiene la responsabilidad de desarrollar y mantener esta imagen. Ejemplo: Hilton, sheraton, loews inns.



CONTABILIDAD



Proporcionar pronósticos, informes, estadísticas y resultados de operación a la oficina central

El contador general o contralor es uno de los jefes más importante y un miembro primordial del equipo administrativo. Sin embargo, puesto que es normalmente contratado por el contralor de la empresa o el vicepresidente de la finanzas,

CRÉDITOS

La mayoría de las cadenas importantes tienen una política de crédito general, ser lo suficientemente flexible para ir de acuerdo a las costumbres locales, la periodicidad y números de envío es negociable y normalmente se establece cuando se firma el convenio inicial.



VARIOS

Una oficina central de reservaciones es necesaria para complementar los departamentos de reservaciones de los hoteles individuales. Igualmente, el gerente de reservaciones centrales puede negociar en forma mas efectiva paquetes y tarifas especiales.



EL GERENTE GENERAL

La administración del hotel es una operación de tiempo completo, de 24 horas al día durante 7 días a la semana. El gerente general es responsable de definir e interpretar las políticas establecida por la dirección. Además el gerente con éxito debe aplicarlas y mejorarlas, y ocasionalmente verse obligado a omitirlas por completo.



EL PERSONAL: DEPARTAMENTOS PRINCIPALES

- El equipo que se encargara de elaborar y aplicar las políticas de la administración, el cual esta integrado por el gerente general y sus principales jefes de departamentos.
- Los subjefes de los jefes de departamento.
- Los asistentes de los jefes de departamento.
- El personal general y el personal operativo.



HABITACIONES

La principal responsabilidad para el bienestar de los huéspedes se delega al jefe de departamento de habitaciones, conocido como gerente residente. De hecho, puede decirse desde el momento de su llegada y hasta su partida de un huésped.



ALIMENTOS Y BEBIDAS

El gerente de alimentos y bebidas de un departamento que también interfiere en las relaciones con los huéspedes .el personal de servicio en restaurantes, cafetería, bares y salones para banquetes entran en contacto directo con los huéspedes y miembros del publico en general. Solo los esfuerzos concertados del personal pueden crear un



INGENIERÍA

El jefe de ingenieros se ocupa de la apariencia y condiciones físicas del edificio.



VENTAS

No es necesario insistir en la importancia de un buen departamento de ventas. Los grandes hoteles que cuentan con instalaciones para convenciones y banquetes, no podrían existir sin el negocio generado por su personal de ventas y convenciones.



PERSONAL

La única responsabilidad del jefe de personal es proveer al hotel de recursos humanos .los empleados son los que ocupan de los huéspedes y el buen servicio.



RESUMEN

En estos seis departamentos hombres y mujeres que los dirigen constituyen el equipo directivo, aconsejan y ayudan al gerente general en la formulación de la política de operación y se encargan de se que cumpla.

Las reuniones y discusiones entre el personal necesarias para la operación exitosa de un hotel.

FUNCIONES DEL PERSONAL SUSCEPTIBLE

Anche todos los departamentos y funciones son importante para la operación general algunos se considera susceptibles, y los ejecutivos tienden a participar mas ellos.

Ventas , el departamentos de venta ha sido llamado la arteria de la organización.

TIENDAS Y CONCESIONES

Propietario(os) del hotel establecen ciertas pautas sobre la renta, las negociaciones propiamente dichas, particularmente en la renovación de los contratos de arrendamientos son manejadas por el gerente general. Solo el gerente general tiene la autoridad para hacerlo.



DIVERSIONES

Muchos hoteles ofrecen música en sus restaurantes durante la cena, en el bar o salón para cocteles , y muchos cuentan con servicios nocturnos



GRACIAS