

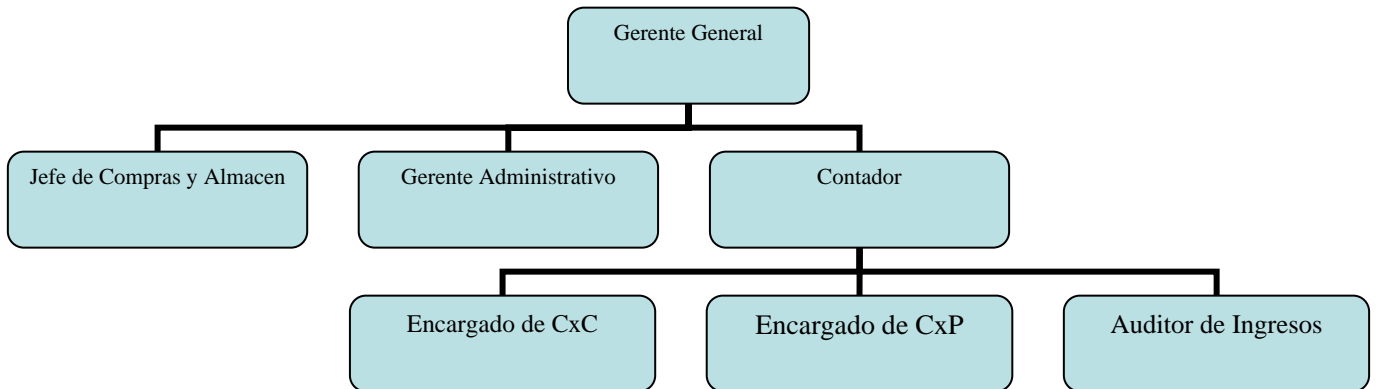
Anexos

ANEXOS

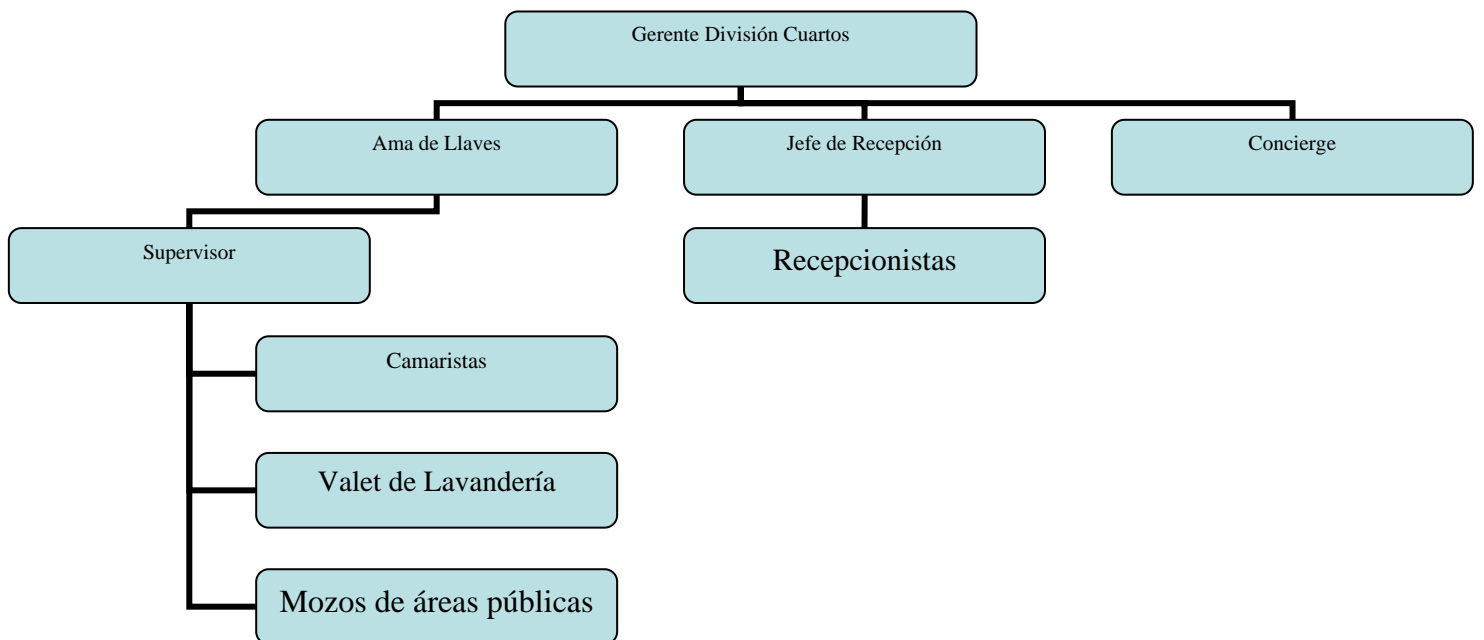
Anexos

Organigrama del Hotel Modelo.

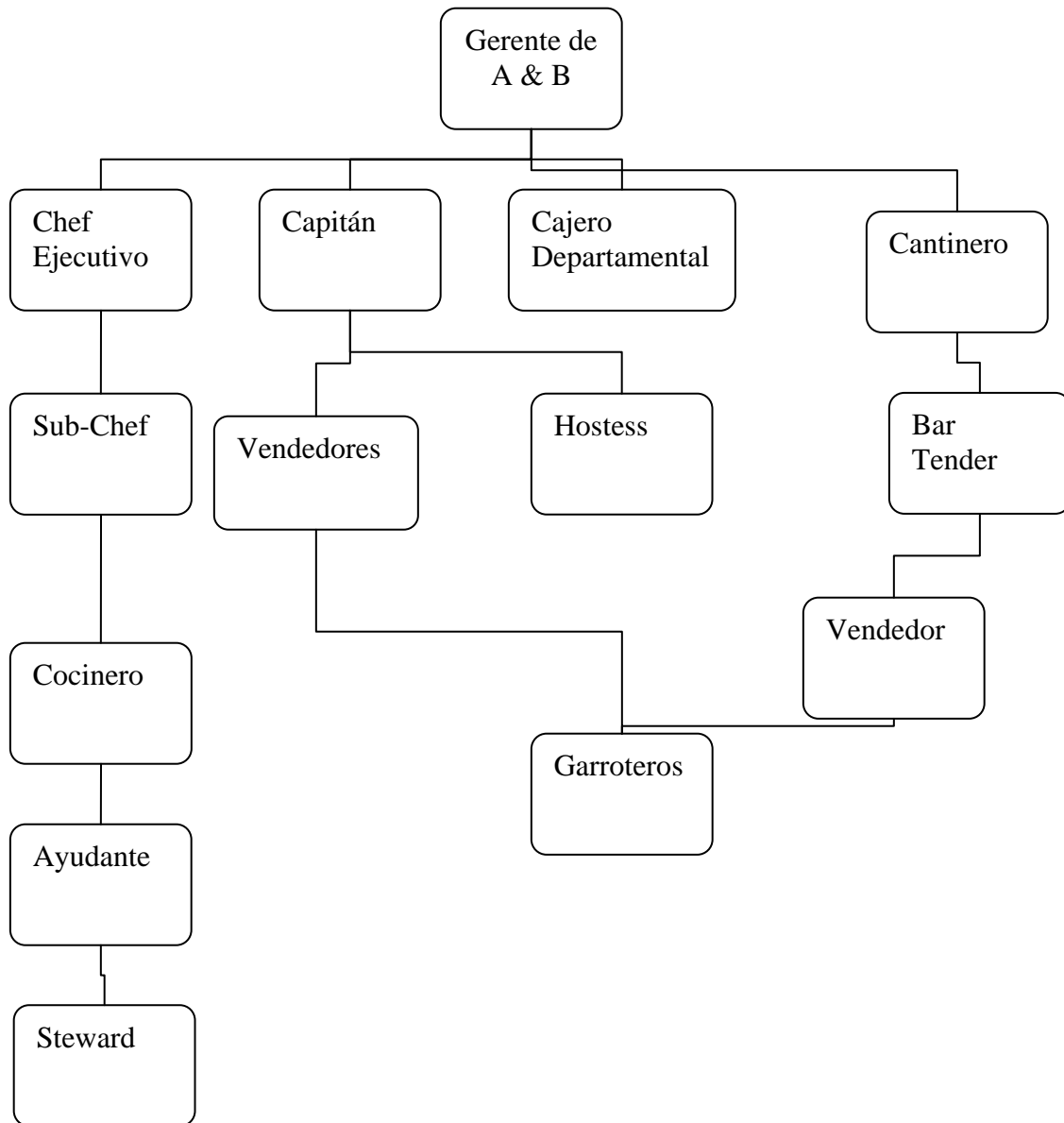
Departamento Administrativo



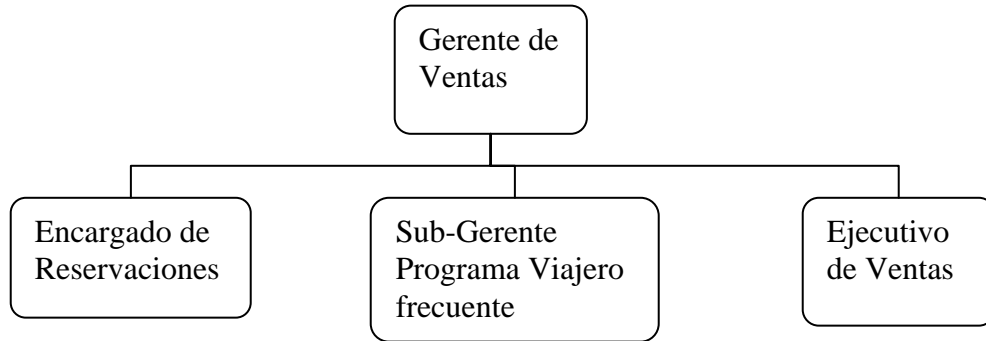
División Cuartos



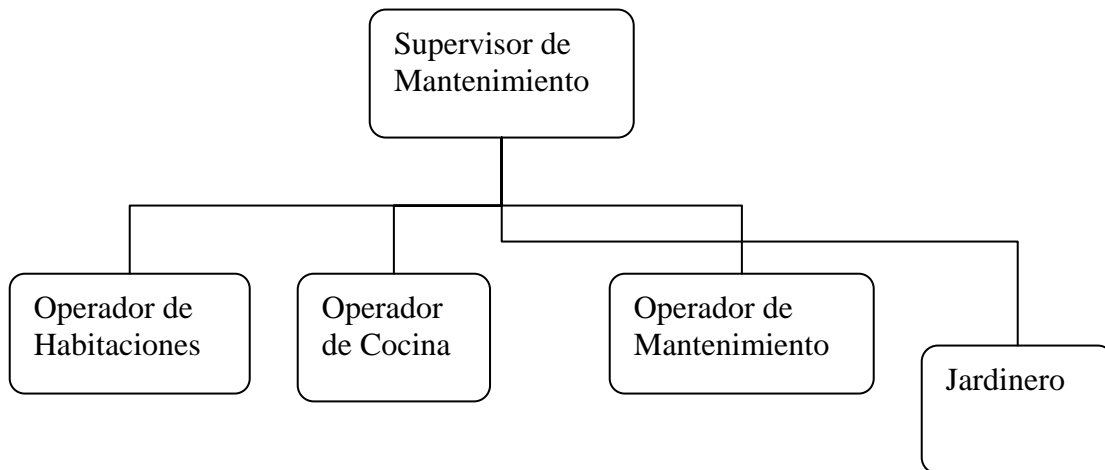
Alimentos y Bebidas.



Departamento de Ventas



Departamento de Mantenimiento



Descripción y Funciones por Puesto.

Puestos de Trabajo

Descripción de los puestos de trabajo y sus principales funciones contemplados dentro del hotel modelo.

División Cuartos.

Gerente General

Es el encargado de realizar la planeación, organización, control, y supervisión de las actividades que se desarrollan dentro del Hotel. Da seguimiento a los procedimientos establecidos, asegurándose que se cumplan los objetivos departamentales, el presupuesto anual por departamento y los objetivos del Hotel.

Responsabilidades:

1. Es responsable de la operación diaria del hotel, ya sea de manera directa o mediante la delegación en otras áreas.
2. Asegura la efectiva comunicación entre los miembros del Comité Ejecutivo, Comité de Operaciones y personal del hotel.
3. Responsable de la revisión y análisis de los Estados de Resultados operacionales mensuales, comparándolos contra el presupuesto actual y con los del año anterior.

Anexos

Toma acción correctiva en las áreas críticas encontradas en coordinación con el Comité Ejecutivo.

4. Analiza y atiende las quejas de los huéspedes y les da solución hasta la completa satisfacción del huésped.
5. Supervisa el cumplimiento de los estándares en el área de División Cuartos.
6. Es responsable de mantener las relaciones internas y externas adecuadas, en beneficio del hotel.

Gerente Nocturno

Planea, coordina y supervisa las actividades y la operación del hotel durante el turno nocturno, asegurando la continuidad en la operación y eficiencia del servicio.

Responsabilidades:

1. Coordina y controla la operación del hotel, manteniendo continuidad y eficiencia durante su turno.
2. Está al pendiente del cierre de los centros de consumo del turno nocturno (lobby bar, restaurante)
3. Verifica la disponibilidad de habitaciones del hotel.
4. Representa a la Gerencia General durante su turno de trabajo.
5. Apoya en la asignación de grupos por llegar al día siguiente.
6. Imprime los reportes estadísticos del sistema de cómputo y solicita a los Botones lo entreguen en las oficinas de los Ejecutivos.
7. Solicita información estadística de % de ocupación, tarifa promedio, total de cuartos ocupados, a sus similares de los Hoteles de la competencia.

Ama de Llaves

Mantener en perfecto estado físico las habitaciones y las áreas en general del hotel, a través de la planeación y discreción de programas de limpieza, y de reemplazo de equipos y suministros de operación. Coordinar y supervisar la ejecución de los procesos de lavandería, tintorería y planchado tanto interna del hotel como de servicio a huéspedes (donde aplique).

Responsabilidades:

1. Supervisa los programas de limpieza de habitaciones y se asegura que éstas se mantengan en óptimas condiciones.
2. Coordina y supervisa los programas de limpieza de las áreas de huéspedes, áreas públicas y oficinas del hotel.
3. Controla administrativamente y operativamente su área.
4. Coordina y supervisa los procesos de lavandería, tintorería y planchado.
5. Se asegura de lograr la satisfacción del huésped con relación a las áreas a su cargo.
6. Mantiene constante comunicación con los Departamentos de Recepción y Mantenimiento.

Supervisora Ama de Llaves

Mantener una supervisión constante a las actividades de limpieza tanto de habitaciones como de las áreas públicas del Hotel.

Anexos

Asistir al Ama de Llaves en la organización y control de blancos y de artículos de habitaciones que se encuentren en la ropería general.

Responsabilidades:

1. Controla la entrada y salida de blancos, mantelería y uniformes de la ropería.
2. Recibe y ordena en la ropería todos los blancos de habitaciones y mantelería que son entregados por la lavandería.
3. Mantiene las habitaciones en óptimas condiciones físicas.
4. Asiste al Ama de Llaves en los casos en que se requiera.
5. Supervisa las actividades de las Camaristas y las asiste en sus labores cuando es necesario.
6. Se asegura que sus áreas asignadas estén en orden, limpias con el equipo de operación completo.
7. Lleva a cabo trabajos especiales solicitados por el Ama de Llaves, ya sea en la oficina o en las habitaciones.
8. Controla el inventario de blancos, mantelería y uniformes de la ropería, además de otros artículos como suministros y equipos extra utilizados en habitaciones.

Camarista

Realizar limpieza de las habitaciones en forma adecuada, asegurándose de cumplir con los estándares de servicio establecidos.

Anexos

Responsabilidades:

1. Realiza la limpieza de habitaciones apegándose a los estándares y procedimientos establecidos.
2. Reemplaza y controla stock de suministros, amenidades y blancos de las habitaciones que le corresponden.
3. Reporta anomalías o situaciones de emergencia.
4. Verifica el funcionamiento de equipos y reporta desperfectos en habitaciones.
5. Atiende y soluciona las necesidades de huéspedes en lo relacionado a su área.

Costurera

Prolongar la vida de uso de uniformes, blancos y mantelería en general, y confeccionar piezas de acuerdo a los requerimientos de la operación.

Responsabilidades:

1. Prolonga la vida de uso de uniformes, blancos y mantelería, haciendo las reparaciones necesarias a las prendas.
2. Apoya en el área de Ama de Llaves en diferentes labores, en caso de ser necesario.
3. Confecciona piezas de acuerdo a necesidades de la operación.

Anexos

Auxiliar de Limpieza (Mozo de áreas públicas)

Efectúa las actividades de limpieza de las áreas públicas de huéspedes y áreas de colaboradores del Hotel, asegurándose que éstas se encuentren permanentemente limpias y ordenadas.

Responsabilidades:

1. Efectúa la limpieza de áreas públicas de huéspedes y áreas de colaboradores de acuerdo a los procedimientos establecidos.
2. Aspira las alfombras de los pasillos, salones, habitaciones y centros de consumo del hotel.
3. Limpia los cristales de las ventanas en general.
4. Se encarga de la limpieza de paredes y molduras de pasillos y áreas públicas.
5. Limpia los ceniceros y cambia la marmolina continuamente,
6. Lava las alfombras de habitaciones, pasillos y centros de consumo.
7. Mantiene limpias las áreas de las oficinas.
8. Baja la basura de los pisos y la deposita en el cuarto para la basura.
9. Limpia las escaleras, los elevadores, las puertas, las paredes y los techos.

Lavador (Mozo de Lavandería)

Ejecutar correcta y eficientemente los procesos de lavado de ropa interna y de servicio a huéspedes (donde aplique).

Anexos

Controla los servicios de lavandería y tintorería para huéspedes. Realizar adecuadamente las actividades de planchado de la ropa, asegurándose que se otorgue el trato que el tipo de prenda merece, y cumpliendo con el servicio solicitado por los huéspedes. Realizar las actividades de secado de artículos de felpa y del planchado de la ropa de cama y mantelería, asegurándose que se cumplan con los tiempos establecidos de acuerdo a su equipo.

Responsabilidades:

1. Ejecuta los procesos de lavado.
2. Llevar a cabo los procesos de lavado con las fórmulas indicadas por tipo de tela, tipo de suciedad y calidad del agua.
3. Limpia ductos, equipos y áreas de lavado.
4. Realiza actividades operativas del área.
5. Revisa y controla la ropa de huéspedes que será lavada o planchada, así como los tiempos prometidos de entrega.

Jefe de Recepción

Planear, coordinar, y controlar las actividades de registro de entrada y salida de huéspedes al Hotel. Coordina y supervisa que el servicio telefónico, recepción y salida de llamadas telefónicas, se lleve a cabo con eficiencia y prontitud.

Anexos

Coordina las acciones necesarias en los diferentes departamentos del hotel y con su personal para satisfacer requerimientos de servicio de huéspedes y clientes de forma oportuna y eficiente.

Responsabilidades:

1. Se asegura que el registro de huéspedes se lleve a cabo eficientemente y cumpliendo con las políticas y estándares establecidos.
2. Se asegura del cargo adecuado y cobro eficiente de las cuentas de huéspedes.
3. Atiende y soluciona inmediatamente las quejas de clientes y huéspedes y aplica las compensaciones.
4. Organiza y coordina al personal a su cargo.
5. Aplica estrategias para incrementar los ingresos correspondientes a la renta de habitaciones.
6. Coordina la atención de requerimientos del huésped, información y servicios relativos a áreas internas del hotel, hasta lograrse la satisfacción.

Recepcionista

Efectuar el Registro de entradas y salidas de huéspedes al hotel de forma eficiente, realizar el servicio telefónico y la recepción y salida de llamadas telefónicas, con eficiencia y prontitud, y asegurar el cumplimiento de los requerimientos de huéspedes para proporcionarles un servicio eficiente y oportuno.

Anexos

Responsabilidades:

1. Realiza el registro de huéspedes y cobro de las cuentas de los mismos de manera eficiente y adecuada.
2. Se asegura de cubrir todos los puntos del procedimiento operativo de la recepción.
3. Atiende las quejas de los huéspedes resolviéndolas o turnándolas al Jefe de Recepción para su solución inmediata.
4. Realiza acciones para apoyar en el incremento de ingresos correspondientes al concepto de renta de habitaciones.

Botones

Dar la bienvenida a los huéspedes, clientes y visitantes que lleguen al hotel. Controla y supervisa el orden y disciplina en general, en el área de entrada al hotel. Proporcionar el servicio de recepción, estacionado, custodia, y entrega de vehículos a huéspedes y clientes, en forma oportuna y profesional. Satisfacer requerimientos de servicio de huéspedes y clientes de forma eficiente y oportuna.

Responsabilidades:

1. Presta servicios directamente al huésped.
2. Satisface requerimientos del huésped.
3. Ejecuta el movimiento y custodia de equipajes de huéspedes.

Anexos

4. Da la bienvenida al hotel y presenta los servicios del hotel y de la habitación al huésped.
5. Proporciona servicio de recepción, estacionado, custodia y entrega de vehículos.
6. Realiza labores de control de equipaje y de recepción y salida de huéspedes.
7. Da la despedida a los huéspedes y clientes y les asiste a subir su equipaje a sus vehículos.

Jefe de Seguridad

Cuidar y vigilar las actividades que se lleven a cabo en las áreas del hotel, supervisando que se realicen con la normalidad posible, cuidando siempre la seguridad de los huéspedes, los colaboradores y de los activos del Hotel.

Responsabilidades:

1. Hace cumplir el reglamento interior del Hotel.
2. Tiene la responsabilidad de cuidar todos los bienes materiales del hotel, así como la integridad física de los colaboradores y huéspedes.
3. Supervisa y se asegura que haya orden en las áreas del hotel.
4. Adiestra, capacita y mantiene informados a su personal, sobre las normas de seguridad del hotel.

Anexos

Agente de Seguridad

Cuidar, vigilar las acciones y actividades que llevan a cabo los huéspedes, colaboradores y clientes en las áreas del hotel. Supervisa que estas se realicen dentro de la normalidad posible, y reporta a su jefe inmediato cualquier anomalía observada en las áreas del Hotel.

Responsabilidades:

1. Cuida constantemente los activos fijos del hotel, huéspedes y colaboradores.
2. Auxilia, en horario de alimentos o cuando se requiera, al encargado de la caseta de seguridad.
3. Mantiene el control y orden en eventos y actividades que se llevan a cabo en el hotel.
4. Apoya a Botones en funciones de asistencia a huéspedes a movimiento de equipaje y proporcionar la bienvenida al hotel, cuando se le requiere.

ALIMENTOS Y BEBIDAS

Gerente de Alimentos y Bebidas

Coordinar y supervisar en su totalidad los departamentos del área de Alimentos y Bebidas del hotel. Asegurar que se cumplan los objetivos de ingresos, servicio, calidad y satisfacción del huésped del área, apegándose a los estándares establecidos.

Anexos

Responsabilidades:

1. Realiza la planeación de los ingresos, gastos, adquisiciones, materiales, promociones y eventos.
2. Coordina y supervisa la operación de los distintos departamentos de su área.
3. Se asegura de la satisfacción de clientes y huéspedes en restaurantes y bares.
4. Asegura el cumplimiento de políticas, estándares y procedimientos.
5. Monitorea las acciones de la competencia.
6. Mantiene las áreas de trabajo y equipo de operación en óptimas condiciones.

Chef Ejecutivo

Supervisar, controlar, administrar y dirigir el departamento de cocina, así como su equipo humano y de operación y la limpieza del área, para obtener los más altos estándares de calidad, higiene, sabor y presentación de los alimentos servidos en el hotel.

Responsabilidades:

1. Planea y supervisa el mise en place y la producción de todas las cocinas.
2. Supervisa la adquisición, conservación y calidad de los insumos y suministros.
3. Se asegura que la presentación y calidad de los platillos sea impecable y de acuerdo a los estándares.
4. Supervisa que se mantengan las áreas de trabajo y equipo de operación limpias y en óptimas condiciones, de acuerdo a la política de Estándares de Higiene.

Anexos

5. Mantiene un alto nivel de satisfacción de clientes y huéspedes en restaurantes con base a una elevada y constante calidad en los platillos y el servicio oportuno de las áreas de cocina.
6. Mantiene un estricto control administrativo de las requisiciones, costos e inventarios.

Cocinero

Garantizar la preparación y presentación de los alimentos de manera adecuada y eficiente, y de acuerdo a los estándares y procedimientos establecidos para su área.

Responsabilidades:

1. Asegurar el cumplimiento de los procedimientos y estándares establecidos para su área.
2. Supervisar la preparación y presentación oportuna de los alimentos.
3. Asegurarse de contar con el equipo, materiales y suministros adecuados para la operación.
4. Asegurarse de contar con el personal adecuado para la operación del departamento.

Ayudante de Cocinero

Asistir al Cocinero en el manejo de productos, asegurando la optimización en la elaboración de platillos, así como su presentación.

Anexos

Responsabilidades:

1. Asegurarse que cuenta con las recetas, ingredientes y equipo de operación necesario para la producción de alimentos.
2. Se asegura que la preparación y producción de alimentos sea la adecuada y se garantice la frescura.
3. Mantiene su área de trabajo y equipo de operación, limpia y en óptimas condiciones.
4. Maneja, almacena y conserva los ingredientes correctamente.

Huevero/Parrillero

Elaborar los huevos y demás alimentos en la parrilla del buffet del centro de consumo, asegurando la correcta elaboración y presentación de platillos.

Responsabilidades:

1. Prepara los alimentos de acuerdo a los requerimientos de los clientes, siguiendo los procedimientos establecidos para su área y cumpliendo con los estándares.
2. Cumple con que los ingredientes sean manejados, almacenados y conservados correctamente.
3. Mantiene su área de trabajo y equipo de operación, limpia y en óptimas condiciones.

Anexos

Steward

Ejecuta las funciones que permiten tener la limpieza, orden e higiene en las cocinas y áreas de servicio internos de los centros de consumo y realiza las funciones de montaje y decoración de buffets.

Responsabilidades:

1. Realiza actividades de limpieza de áreas y equipos.
2. Barre y trapea el piso en donde circulan colaboradores, antes de que comience el servicio del área
3. Lava y desinfecta tablas de corte. Raspa y desinfecta el tajo de carnicería.
4. Desarma, lava y desinfecta y vuelve a armar los molinos de carne, rebanadoras y abrelatas.
5. Lava y desinfecta todas las áreas de preparación de alimentos.

Steward

Ejecuta las funciones que permiten tener la limpieza, orden e higiene en las cocinas y áreas de servicio internos de los centros de consumo y realiza las funciones de montaje y decoración de buffets.

Responsabilidades:

1. Asegurar el cumplimiento de los procedimientos y estándares establecidos para su área.

Anexos

2. Realiza actividades de limpieza de áreas y equipos.

Capitán de Banquetes

Es responsable de la supervisión operativa del personal de servicio y de todos los eventos programados en el área de banquetes, cumpliendo con los objetivos de ingresos, servicio, calidad y satisfacción de los clientes.

Responsabilidades:

1. Mantiene una imagen de limpieza y orden, coordinando oportunamente que se realicen los montajes de acuerdo a los estándares y conceptos de cada evento.
2. Asegura que el servicio de los eventos satisfaga a los clientes.
3. Se asegura de contar con el personal adecuado para la operación del departamento.
4. Se asegura que los diferentes reportes y controles se lleven a cabo adecuadamente y en el tiempo oportuno.

Mesero/Mesera de Banquetes

Ofrecer un servicio profesional y personalizado, y de acuerdo a los estándares establecidos, a todos los clientes durante el evento de banquetes.

Anexos

Responsabilidades:

1. Cumplir con los procedimientos y estándares establecidos para el área.
2. Se asegurarse de contar con el equipo, materiales y suministros adecuados para la operación.
3. Cumplir con los procedimientos y estándares establecidos para el área.

Capitán de Mesero

Apoyar en la organización y administración de los centros de consumo, además de ser responsable de la supervisión y control del personal a su cargo.

Responsabilidades:

1. Supervisa el servicio ofrecido por los meseros.
2. Mantiene un alto nivel de satisfacción de clientes y huéspedes.
3. Asegurarse de contar con el equipo, materiales y suministros adecuados para la operación.
4. Asegurarse de contar con el personal adecuado para la operación del departamento.
5. Verifica el "mise en place" y orden de las estaciones de servicio.
6. Supervisa el desenvolvimiento de los meseros en cuanto a la atención a clientes y el cobro del consumo.

Anexos

Hostess

Apoya en la organización y control de comensales a su llegada al centro de consumo. Da la bienvenida y promueve el centro de consumo.

Responsabilidades:

1. Recibe a los clientes y les asigna mesas.
2. Promueve el centro de consumo con clientes potenciales.
3. Apoya al encargado del centro de consumo en labores administrativas y promocionales.

Vendedor de Restaurante

Ofrecer un servicio profesional y personalizado, y de acuerdo a los estándares establecidos, a todos los clientes durante su estancia en el centro de consumo.

Responsabilidades:

1. Cumplir con los procedimientos y estándares establecidos para el área.
2. Tomar la orden a los comensales.
3. Conocer el menú, los vinos y las bebidas especiales del centro de consumo.

Capitán de Lobby Bar

Controlar, supervisar y atender los requerimientos de cantineros y huéspedes cumpliendo los estándares de calidad, servicio, costos y presupuesto de ventas y utilidades establecido.

Responsabilidades:

1. Asegura la plena satisfacción de huéspedes a través de una oportuna atención y un servicio ágil y eficiente, logrando los índices de SSR y SSH.
2. Realiza el control administrativo del departamento.
3. Asegurarse de contar con el equipo, materiales y suministros adecuados para la operación.
4. Asegurarse de contar con el personal adecuado para la operación del departamento.

Cantinero de Lobby Bar

Prepara las bebidas con un alto nivel de higiene y calidad y ofrece el servicio de bar de acuerdo a los estándares de operación y servicio, y cumpliendo con las expectativas de los huéspedes.

Responsabilidades:

1. Mantener una excelente comunicación con los clientes, prepara las bebidas y ofrece el servicio, logrando la satisfacción de los mismos.
2. Conocer y manejar las medidas estándar, recetas, vinos y licores de barra.
3. Colaborar en el control operativo y administrativo del área.

Anexos

Cajero Toma Ordenes

Tomar las órdenes de servicio de alimentos y bebidas para habitaciones en forma eficiente y amable, realizando un esfuerzo de ventas por sugerencia.

Responsabilidades:

1. Dar atención al huésped oportuna y eficientemente para proporcionarle los servicios de alimentos y bebidas en habitaciones de acuerdo a los estándares establecidos.
2. Realizar ventas de alimentos y bebidas por sugerencia.
3. Conocer el menú y los platillos.
4. Coordinar lo necesario al área de cocina y de servicio para que las órdenes sean entregadas oportuna y correctamente.
5. Asegurarse de contar con el equipo, materiales y suministros adecuados para la operación.

Mesero de Servicio a Cuartos

Preparar, entregar y recoger oportunamente los servicios de alimentos y bebidas en habitaciones.

Responsabilidades:

1. Cumplir con los requerimientos solicitados por los huéspedes para el servicio.
2. Asegurarse de contar con el equipo, materiales y suministros adecuados para la operación.

MANTENIMIENTO

Gerente de Ingeniería y Mantenimiento

Asegurar el buen y seguro funcionamiento del inmueble, la permanencia de los equipos y las instalaciones, optimizando los recursos, y administrando la energía que se utiliza en el hotel.

Responsabilidades:

1. Asegura el uso eficiente y continuo de todos los equipos del hotel.
2. Optimizar los recursos energéticos utilizados en la operación del hotel.
3. Se asegura de contar con el personal adecuado y necesario para el manejo correcto de equipos e instalaciones de acuerdo al hotel.
4. Participa, con el Comité Ejecutivo, en la coordinación de las acciones necesarias en caso de emergencia para el resguardo del inmueble y sus equipos y la seguridad de huéspedes y colaboradores.
5. Coordina las mejoras realizadas al inmueble y equipos del hotel.
6. Supervisa y controla el funcionamiento operativo del departamento.

Operador de Mantenimiento.

Asegura el buen y seguro funcionamiento de las instalaciones y equipos, tomando como base el programa de mantenimiento preventivo, y participa en la administración la energía que utiliza el hotel

Anexos

Responsabilidades:

1. Se asegura del buen funcionamiento de los equipos y sus parámetros de operación.
2. Coordina el uso eficiente de los energéticos.
3. Realiza las funciones de control del área.
4. Participa en las acciones para asegurar la integridad de las instalaciones y equipos, así como de la seguridad de huéspedes y colaboradores.
5. Supervisa y controla el estado de las instalaciones.

Operador de Habitaciones

Es responsable del buen y seguro funcionamiento de los equipos de las habitaciones, áreas públicas, centros de consumo, oficinas y áreas de servicio, así como la buena apariencia de estas áreas, así como del avance y aplicación de los Programas de Mantenimiento Preventivo.

Responsabilidades:

1. Realiza trabajos de:
 - a. Tapicería y alfombra,
 - b. Electrónica, sonido y TV,
 - c. Aluminero,
 - d. Pintor,
 - e. Barnizador,
 - f. Electricista,

Anexos

- g. Plomero,
 - h. Carpintero,
 - i. Cerrajero,
 - j. Albañil,
 - k. Aire Acondicionado
2. Realiza el control de las actividades del departamento.
 3. Recibe las órdenes de trabajo del Gerente de Mantenimiento y el número de las habitaciones de acuerdo al Programa de Mantenimiento Preventivo.

Para el mantenimiento de las cocinas, el departamento de Mantenimiento asigna a un operador con el nombre de Operador de cocina y este tendrá a su cargo la responsabilidad de darle mantenimiento al equipo e instalaciones del área de cocina.

Jardinero

Responsable de todos los trabajos relacionados con el mantenimiento, decoración y limpieza de las áreas verdes, plantas, árboles y jardinería del hotel.

Responsabilidades:

1. Realiza el mantenimiento de áreas verdes, plantas, árboles y jardinería.
2. Asegura la limpieza de áreas verdes, plantas, árboles y jardinería.
3. Apoya la decoración de áreas públicas mediante la colocación de plantas y árboles.

ADMINISTRACION

Gerente Administrativo

Controlar y administrar eficientemente los ingresos y egresos de la operación del hotel, y asegurar su correcto, veraz y oportuno registro para contar con la información de resultados y la situación financiera.

Responsabilidades:

1. Lleva a cabo funciones de tesorería.
2. Supervisa que se cumplan los procedimientos de captación de ingresos.
3. Supervisa la operación diaria del hotel, en lo relacionado al control de gastos e ingresos, y al cumplimiento con los procedimientos administrativos.
4. Verificar diariamente el registro de las operaciones de todo el hotel, mediante precios que permitan concentrar la información de los resultados y la situación financiera del hotel en forma veraz, oportuna y clara.
5. Proporcionar de manera profesional la información mensual y anual de resultados, y la situación financiera del hotel a la Gerencia general, propietarios y a las oficinas corporativas, de acuerdo a los procedimientos autorizados.

Jefe de Compras y Almacén

Asegurar la adquisición de los insumos requeridos para la operación del hotel, cumpliendo las especificaciones de calidad, mediante la coordinación de los departamentos involucrados, con el fin de garantizar el abasto oportuno y ahorros en costos.

Anexos

Administrar eficientemente los inventarios y el movimiento del almacén y realizar los registros correspondientes.

Responsabilidades:

1. Lleva un control administrativo de las requisiciones de compras y las compras efectuadas.
2. Asegura que las compras se realicen apegándose a los estándares aprobados.
3. Lleva a cabo procedimientos orientados a lograr el ahorro en costos de los insumos.
4. Controla y da seguimiento a la entrega de mercancías compradas.
5. Mantiene un control actualizado de proveedores actuales y potenciales.
6. Asegura que las compras se realicen de acuerdo a las necesidades operativas del hotel.
7. Administra los almacenes, asegurando el abasto adecuado a las diferentes áreas del hotel.

Encargado de Cuentas por Pagar

Garantizar el pago adecuado de las cuentas existentes, de acuerdo a las políticas de control, así como su registro; y vigilar el proceso de captación de ingresos del hotel.

Responsabilidades:

1. Aprovechar descuentos y condiciones de pago de las cuentas por saldar, asegurando su registro contable de manera adecuada.

Anexos

2. Vigilar la captación de ingresos y registrar los movimientos correspondientes.

Encargado de Cuentas por Cobrar

Administrar y supervisar el uso adecuado de los fondos fijos del hotel, así como el cobro eficiente y oportuno de las cuentas por cobrar.

Responsabilidades:

1. Realizar el manejo adecuado de los fondos fijos.
2. Realiza las funciones de crédito siguiendo los lineamientos establecidos.
3. Controla el cobro oportuno y eficiente de las cuentas por cobrar.

Encargado de Sistemas

Mantener en operación los sistemas de cómputo para la operación hotelera y dar soporte a los usuarios de dichos sistemas.

Responsabilidades:

1. Realizar los respaldos y depuración de la información de manera periódica y oportuna.
2. Realiza las funciones de control administrativo del área.
3. Da soporte a los usuarios de los sistemas computacionales del hotel.
4. Se asegura de la funcionalidad y actualización de los sistemas utilizados en el hotel.

Cajero Departamental (AyB)

Realizar eficientemente el cobro de los consumos realizados en alimentos y/o bebidas en los diferentes centros de consumo.

Responsabilidades:

1. Conserva limpia y en orden su área de trabajo.
2. Firma resguardo por el fondo fijo asignado.
3. Envía los cheques de consumo que son firmados por los huéspedes con oportunidad a las Cajas de Recepción (esto será aplicable cuando el sistema de computo esté fuera de operación).
4. Controla y utiliza el sello de despáchese, cuando son presentadas las comandas por los meseros, inmediatamente antes de que las mismas sean entregadas al cocinero o cantinero para su surtido.
5. Verifica que los cheques que contengan la cancelación de algún producto o su totalidad, invariablemente cuenten con el visto bueno del encargado del lugar.
6. Anota en la bitácora todas las discrepancias que resulten durante el día.

Recursos Humanos

Encargado de Recursos Humanos

Coordinar y supervisar las actividades administrativas del área de personal, así como la capacitación a los colaboradores de acuerdo a las Políticas y lineamientos señalados para ello.

Responsabilidades:

1. Coordina las actividades administrativas y de control del área.
 - a. Llevar a cabo los requerimientos administrativos legales y de la empresa, derivados de las relaciones laborales.
 - b. Elabora contratos individuales de trabajo de tiempo determinado, tiempo indeterminado y días necesarios.
 - c. Elaboración y presentación de los movimientos de alta, baja y modificación de salario ante el I.M.S.S..
 - d. Elabora el reporte diario de Staffing Guide, e informa resultados a Gerencia General, de acuerdo al formato y procedimiento establecido.
2. Coordina las actividades de reclutamiento y selección de personal para el hotel.
3. Elabora y coordina en las funciones relativas a la Nómina.
4. Coordina y supervisa el desarrollo de los programas de capacitación y entrenamiento en las diferentes áreas del hotel.

VENTAS

Gerente de Ventas

Planear, coordinar, supervisar y ejecutar la promoción y venta de habitaciones individuales, grupales, convenciones del hotel y sus centros de consumo, asegurando un equilibrio adecuado entre ocupación e ingresos, de acuerdo a las características del hotel y de la plaza.

Responsabilidades:

1. Se asegura de la correcta promoción del hotel, cumpliendo los objetivos de ocupación e ingresos establecidos.
2. Se coordina con la Gerencia de Alimentos y Bebidas para la correcta promoción de los diferentes centros de consumo del hotel.
3. Representa al hotel en las actividades de promoción, publicidad y venta, realizadas dentro y fuera del hotel.

Subgerente de Programas

Apoya a los socios de programas y logra la suscripción de nuevos socios al programa, apoya la operación de los productos y programas de Franquicia, coordina y supervisa la operación del centro de ejecutivo y atiende y supervisa la venta de banquetes, asegurando la completa satisfacción de los huéspedes y clientes que requieren de estos servicios.

Responsabilidades:

1. Proporciona apoyo a los socios de los programas que son asiduos a la localidad.

Anexos

2. Apoya la operación de los productos y programas de Franquicia.
3. Se asegura de la satisfacción de los clientes del Centro Ejecutivo.
4. Realiza la promoción y venta de banquetes y eventos sociales, asegurando la congruencia en el servicio para la satisfacción del cliente.
5. Lleva a cabo los controles administrativos relativos a su área.

Ejecutivo de Ventas

Participa activamente en la promoción y difusión del hotel, generando clientela adicional y dando seguimiento a los clientes existentes, logrando un equilibrio adecuado entre ocupación e ingresos, de acuerdo a las características del hotel y de la plaza.

Responsabilidades:

1. Da seguimiento a las cuentas existentes y genera nuevas ventas para el hotel.
2. Realiza labores administrativas del área.
3. Participa activamente en la promoción y difusión del hotel.
4. Participa en la coordinación de grupos del hotel.

Jefe de Reservas

Coordinar y supervisar el proceso de reservas garantizando la satisfacción de los huéspedes antes, durante y después de su estancia mediante la aplicación correcta y oportuna de los requerimientos de la reservación del huésped.

Anexos

Responsabilidades:

1. Se asegura que todas las reservaciones se elaboren correcta y oportunamente cumpliendo las expectativas de los huéspedes.
2. Coordina la venta de habitaciones del hotel de acuerdo a la disponibilidad y demanda.
3. Realiza las funciones de control administrativo de su área.
4. Participa en la capacitación y administración de grupos.

Anexos

Staffing Plan de Bechet.

| ESTRUCTURA DEL MODELO | | | |
|-------------------------|------------------------|---------------|-------|
| | Ingenieros de Software | Programadores | Total |
| Gerente del Proyecto | | | |
| Lider | | | |
| Contribucion Individual | | | |
| Vestíbulo | | | |
| Total | | | |

| NIVEL DE PERSONAL ACTUAL (OFERTA) | | | |
|-----------------------------------|------------------------|---------------|-------|
| | Ingenieros de Software | Programadores | Total |
| Gerente del Proyecto | 10 | 8 | 18 |
| Lider | 22 | 18 | 40 |
| Contribucion Individual | 54 | 45 | 99 |
| Vestíbulo | 72 | 67 | 139 |
| Total | 158 | 138 | 296 |

| MATRIZ DE DEMANDA (FUTURA) | | | |
|----------------------------|------------------------|---------------|-------|
| | Ingenieros de Software | Programadores | Total |
| Gerente del Proyecto | 12 | 9 | 21 |
| Lider | 25 | 21 | 46 |
| Contribucion Individual | 62 | 52 | 114 |
| Vestíbulo | 83 | 77 | 160 |
| Total | 182 | 159 | 340 |

Se considera que la demanda para cada categoría aumenta.

Aumento 15%

| TASA DE ROTACIÓN VOLUNTARIA | | |
|-----------------------------|------------------------|---------------|
| | Ingenieros de Software | Programadores |
| Gerente del Proyecto | 15% | 11% |
| Lider | 15% | 11% |
| Contribucion Individual | 15% | 11% |
| Vestíbulo | 15% | 11% |

Supuesta para este modelo

| ROTACION VOLUNTARIA | | | |
|-------------------------|------------------------|---------------|-------|
| | Ingenieros de Software | Programadores | Total |
| Gerente del Proyecto | 2 | 1 | 2 |
| Lider | 3 | 2 | 5 |
| Contribucion Individual | 8 | 5 | 13 |
| Vestíbulo | 11 | 7 | 18 |
| Total | 24 | 15 | 39 |

Anexos

| RETIROS | | | |
|-------------------------|------------------------|---------------|-------|
| | Ingenieros de Software | Programadores | Total |
| Gerente del Proyecto | 1 | 2 | 3 |
| Lider | 1 | 0 | 1 |
| Contribucion Individual | 0 | 0 | 0 |
| Vestibulo | 0 | 0 | 0 |
| Total | 2 | 2 | 4 |

Supuestos para este modelo

| RECURSOS DISPONIBLES | | | |
|-------------------------|------------------------|---------------|-------|
| | Ingenieros de Software | Programadores | Total |
| Gerente del Proyecto | 8 | 5 | 13 |
| Lider | 18 | 16 | 34 |
| Contribucion Individual | 46 | 40 | 86 |
| Vestibulo | 61 | 67 | 128 |
| Total | 132 | 128 | 260 |

| FALTANTES Y EXCESOS PRELIMINARES | | |
|----------------------------------|------------------------|---------------|
| | Ingenieros de Software | Programadores |
| Gerente del Proyecto | -4 | -4 |
| Lider | -8 | -5 |
| Contribucion Individual | -16 | -12 |
| Vestibulo | -22 | -17 |

| TRANSFERENCIAS INTERNAS FUERA EN LA UNIDAD | | | |
|--|------------------------|---------------|-------|
| | Ingenieros de Software | Programadores | Total |
| Gerente del Proyecto | 0 | 0 | 0 |
| Lider | 5 | 0 | 5 |
| Contribucion Individual | 0 | 3 | 3 |
| Vestibulo | 4 | 0 | 4 |
| Total | 9 | 3 | 12 |

Movimiento interno que se realizo al promover de puesto a 5 miembros a un nivel superior. Esta considerado como transferencias internas y suceden dentro de una misma unidad.

| TRANSFERENCIAS INTERNAS DENTRO DE LA UNIDAD | | | |
|---|------------------------|---------------|-------|
| | Ingenieros de Software | Programadores | Total |
| Gerente del Proyecto | 5 | 0 | 5 |
| Lider | 0 | 3 | 3 |
| Contribucion Individual | 4 | 0 | 4 |
| Vestibulo | 0 | 0 | 0 |
| Vestibulo | 9 | 3 | 12 |

Anexos

| NUEVAS CONTRATACIONES | | | |
|-------------------------|------------------------|---------------|-------|
| | Ingenieros de Software | Programadores | Total |
| Gerente del Proyecto | 0 | 4 | 4 |
| Lider | 10 | 3 | 13 |
| Contribucion Individual | 12 | 15 | 27 |
| Vestibulo | 28 | 10 | 38 |
| Total | 50 | 32 | 82 |

| TERMINACIONES INVOLUNTARIAS | | | |
|-----------------------------|------------------------|---------------|-------|
| | Ingenieros de Software | Programadores | Total |
| Gerente del Proyecto | 1 | | |
| Lider | | | |
| Contribucion Individual | | | |
| Vestibulo | | | |
| Total | | | |

| FALTANTES Y EXCESOS FINALES | | | |
|-----------------------------|------------------------|---------------|-------|
| | Ingenieros de Software | Programadores | Total |
| Gerente del Proyecto | 0 | 0 | |
| Lider | -3 | 1 | |
| Contribucion Individual | 0 | 0 | |
| Vestibulo | 2 | -7 | |
| Total | | | |

Lo ideal es que en los resultados de esta ultima matriz solo se muestren ceros de lo contrario el ultimo paso es recorrer nuevamente todo el modelo y hacer los ajustes pertinentes de personal.

Anexos

Tablas de datos empleados para los cálculos del personal variable.

Porcentaje de cierre promedio

Hotel A

| | Año | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 |
|---------|------------|------|------|------|------|------|
| Periodo | Mes | | | | | |
| 1 | Enero | 90% | 71% | 69% | 60% | 65% |
| 2 | Febrero | 61% | 63% | 80% | 76% | 66% |
| 3 | Marzo | 70% | 80% | 61% | 78% | 63% |
| 4 | Abril | 63% | 74% | 71% | 79% | 73% |
| 5 | Mayo | 76% | 69% | 63% | 66% | 80% |
| 6 | Junio | 66% | 64% | 65% | 76% | 69% |
| 7 | Julio | 78% | 72% | 90% | 60% | 75% |
| 8 | Agosto | 60% | 73% | 70% | 79% | 77% |
| 9 | Septiembre | 64% | 73% | 74% | 73% | 63% |
| 10 | Octubre | 73% | 62% | 72% | 75% | 76% |
| 11 | Noviembre | 63% | 74% | 63% | 80% | 65% |
| 12 | Diciembre | 76% | 60% | 61% | 77% | 70% |

Hotel B

| | Año | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 |
|---------|------------|------|------|------|------|------|
| Periodo | Mes | | | | | |
| 1 | Enero | 60% | 76% | 63% | 61% | 76% |
| 2 | Febrero | 76% | 71% | 73% | 70% | 77% |
| 3 | Marzo | 78% | 63% | 80% | 63% | 63% |
| 4 | Abril | 79% | 80% | 69% | 76% | 76% |
| 5 | Mayo | 66% | 74% | 75% | 66% | 65% |
| 6 | Junio | 65% | 69% | 69% | 77% | 70% |
| 7 | Julio | 66% | 64% | 80% | 90% | 72% |
| 8 | Agosto | 78% | 60% | 61% | 70% | 73% |
| 9 | Septiembre | 60% | 79% | 71% | 74% | 73% |
| 10 | Octubre | 64% | 73% | 63% | 72% | 62% |
| 11 | Noviembre | 73% | 75% | 65% | 63% | 74% |
| 12 | Diciembre | 63% | 80% | 90% | 61% | 60% |

Anexos

Hotel C

| Año | | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | |
|---------|-----|------------|------|------|------|------|-----|
| Periodo | Mes | | | | | | |
| | 1 | Enero | 61% | 90% | 65% | 61% | 78% |
| | 2 | Febrero | 70% | 70% | 66% | 76% | 60% |
| | 3 | Marzo | 63% | 74% | 63% | 77% | 64% |
| | 4 | Abril | 76% | 72% | 73% | 63% | 73% |
| | 5 | Mayo | 66% | 63% | 80% | 76% | 60% |
| | 6 | Junio | 72% | 63% | 69% | 65% | 76% |
| | 7 | Julio | 73% | 76% | 75% | 69% | 78% |
| | 8 | Agosto | 73% | 71% | 79% | 80% | 79% |
| | 9 | Septiembre | 62% | 63% | 73% | 61% | 66% |
| | 10 | Octubre | 74% | 80% | 75% | 71% | 74% |
| | 11 | Noviembre | 60% | 60% | 80% | 63% | 69% |
| | 12 | Diciembre | 90% | 70% | 77% | 65% | 64% |

Hotel D

| Año | | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | |
|---------|-----|------------|------|------|------|------|-----|
| Periodo | Mes | | | | | | |
| | 1 | Enero | 76% | 72% | 78% | 90% | 60% |
| | 2 | Febrero | 71% | 73% | 60% | 70% | 76% |
| | 3 | Marzo | 63% | 73% | 64% | 74% | 78% |
| | 4 | Abril | 80% | 62% | 73% | 72% | 79% |
| | 5 | Mayo | 74% | 74% | 63% | 63% | 66% |
| | 6 | Junio | 69% | 60% | 63% | 61% | 65% |
| | 7 | Julio | 64% | 60% | 73% | 76% | 66% |
| | 8 | Agosto | 69% | 79% | 61% | 65% | 77% |
| | 9 | Septiembre | 80% | 73% | 70% | 90% | 63% |
| | 10 | Octubre | 61% | 75% | 63% | 80% | 76% |
| | 11 | Noviembre | 71% | 80% | 76% | 69% | 65% |
| | 12 | Diciembre | 63% | 77% | 66% | 75% | 70% |

Anexos

Hotel E

| Año | | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | |
|---------|-----|------------|------|------|------|------|-----|
| Periodo | Mes | | | | | | |
| | 1 | Enero | 66% | 79% | 69% | 90% | 78% |
| | 2 | Febrero | 63% | 73% | 80% | 70% | 60% |
| | 3 | Marzo | 73% | 75% | 61% | 74% | 64% |
| | 4 | Abril | 80% | 80% | 71% | 72% | 73% |
| | 5 | Mayo | 69% | 77% | 63% | 63% | 63% |
| | 6 | Junio | 75% | 61% | 65% | 72% | 76% |
| | 7 | Julio | 60% | 76% | 90% | 73% | 71% |
| | 8 | Agosto | 76% | 77% | 61% | 73% | 63% |
| | 9 | Septiembre | 78% | 63% | 70% | 62% | 80% |
| | 10 | Octubre | 79% | 76% | 63% | 74% | 74% |
| | 11 | Noviembre | 66% | 65% | 76% | 60% | 69% |
| | 12 | Diciembre | 65% | 70% | 66% | 65% | 64% |

Hotel F

| Año | | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | |
|---------|-----|------------|------|------|------|------|-----|
| Periodo | Mes | | | | | | |
| | 1 | Enero | 69% | 90% | 72% | 66% | 60% |
| | 2 | Febrero | 80% | 61% | 73% | 63% | 76% |
| | 3 | Marzo | 61% | 70% | 73% | 73% | 78% |
| | 4 | Abril | 71% | 63% | 62% | 80% | 79% |
| | 5 | Mayo | 63% | 76% | 74% | 69% | 66% |
| | 6 | Junio | 65% | 71% | 60% | 75% | 65% |
| | 7 | Julio | 63% | 76% | 90% | 60% | 78% |
| | 8 | Agosto | 80% | 77% | 70% | 79% | 60% |
| | 9 | Septiembre | 74% | 63% | 74% | 73% | 64% |
| | 10 | Octubre | 69% | 76% | 72% | 75% | 73% |
| | 11 | Noviembre | 64% | 65% | 63% | 80% | 63% |
| | 12 | Diciembre | 66% | 70% | 61% | 77% | 76% |

Tiempos de las camaristas

| | | | |
|--------------------------|-----------|----|----|
| fiesta inn las animas | 20 min | 20 | 34 |
| fiesta americana | 30 min | 30 | 30 |
| crowne plaza | 30 min | 30 | 30 |
| marriot | 30-45 min | 37 | 35 |
| condado | 20-30 min | 30 | 30 |

Anexos

Consideraciones de los recepcionistas; fuente FIPU, FAPU.

| Recepcionistas | | |
|----------------|--------------------------|---------------|
| Turnos | Número de Recepcionistas | Horario |
| 1er Turno | 2 | 07:00 - 15:00 |
| 2° Turno | 2 | 15:00 - 23:00 |
| 3er Turno | 1 | 23:00 - 07:00 |
| Cubre-turnos | 1 | |
| Check in | | 15:00 |
| Check out | | 13:00 |