

## Anexo 2

### *Programa de Capacitación para el Hotel Boutique “La Quinta Luna”*

#### *Rol de Actividades por Tiempos del Departamento de Subgerencia*

Área: Recursos Humanos.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Cuando es requerido</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Reclutamiento, selección y contratación de personal en base a las requisiciones de cada departamento.</li><li>➤ Inducción básica al personal de nuevo ingreso en base al formato establecido y canalización de capacitación con el jefe del departamento.</li><li>➤ Responsable de entregar personalmente a cada empleado al momento de contratarlo el reglamento, el organigrama y su descripción de puesto.</li><li>➤ Capacitación directa del personal a su cargo.</li></ul>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Supervisión directa de la limpieza del área del personal (azotea, vestidores, pasillos, áreas verdes, áreas comunes, restaurante, lobby, recepción).</li><li>➤ Verificar puntualidad del personal en todas las áreas.</li></ul>
<b>Semanal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Mantener al día los cumpleaños de los empleados.</li></ul>



TIEMPO	FUNCIÓN
<b>Una vez al mes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Juntas con jefes de departamento.</li><li>➤ Planes de capacitación (idiomas, integración del personal, desarrollo de personal, cursos de vino, cursos de cocina y cursos de calidad en el servicio).</li><li>➤ Mantener motivado al personal con bonos y premios en base a la percepción de los jefes inmediatos.</li><li>➤ Calificar al personal en base a su desempeño laboral (Calidad de trabajo, cantidad de trabajo, Potencial de desarrollo, Responsabilidad, Cooperación, Iniciativa, Asistencia, Puntualidad, Cumplimiento de las normas del hotel).</li></ul>
<b>Una vez al año</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Organización del convivio de fin de año.</li></ul>

**Área:** Operación del Hotel.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Cuando es requerido</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Responsable de supervisar el funcionamiento del departamento de acuerdo a los procedimientos establecidos para cada área.</li><li>➤ Coordinar junto con recepción el mantenimiento del hotel.</li></ul>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Supervisar directamente la adecuada operación de todos los departamentos a su cargo.</li><li>➤ Supervisar y controlar la adecuada coordinación entre los departamentos a su cargo.</li><li>➤ Supervisar personalmente la excelente limpieza y presentación de todo el personal (uniforme, gafetes, limpieza personal).</li><li>➤ Supervisión directa del nivel de gas.</li><li>➤ Responsable de que al cierre del día todo quede perfectamente limpio, que todas las luces queden apagadas y el almacén cerrado.</li></ul>



<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Supervisar la música ambiental (exclusivamente música autorizada).</li><li>➤ Responsable directo de toda la organización, control, seguimiento y actualización de información del sistema de reservaciones.</li><li>➤ Checar calidad de servicio de cocina.</li></ul>
<b>Semanal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Verificar que los stocks de equipo, producción en cocina, bebidas y caja estén completos.</li><li>➤ Checar limpieza, montaje y perfecto estado de las habitaciones periódicamente.</li><li>➤ Manejo y control de todas las notas de compras y/o gastos semanales, debidamente firmadas de acuerdo al proceso.</li><li>➤ Responsable del acceso al almacén general, orden, limpieza, organización y control.</li><li>➤ Responsable de la solicitud de requisiciones a cada departamento y entrega oportuna a gerencia.</li><li>➤ Elaboración de los inventarios de alimentos, abarrotes, suministros químicos y jarciería.</li><li>➤ Elaboración de los inventarios de ferretería, imprenta, papelería, suministros de habitación y de restaurante.</li></ul>



<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Una vez al mes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="634 321 1422 499">➤ Supervisión de la elaboración de los inventarios de loza, cristalería, plaqué y blancos a los departamentos correspondientes.</li><li data-bbox="634 537 1422 646">➤ Realización periódica de estadísticas y reportes para la gerencia general.</li><li data-bbox="634 684 1422 716">➤ Revisión de las encuestas de calidad en el servicio.</li></ul>
<b>Cada dos meses</b>	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="634 762 1073 793">➤ Supervisar el cambio de menú.</li></ul>
<b>Una vez al año</b>	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="634 837 1198 869">➤ Organización del convivio de fin de año.</li></ul>

**Área:** Ventas.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Cuando es requerido</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Coordinación con todas las empresas relacionadas con el departamento de ventas.</li><li>➤ Asistencia a todos los eventos, muestras, trade show, tianguis turístico de Acapulco y demás invitaciones por parte de las instancias del sector.</li><li>➤ Control de convenios y relaciones con agencias de viajes en coordinación con recepción.</li></ul>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Responsable directo de toda la organización, control, seguimiento y actualización de información del sistema de reservaciones.</li><li>➤ Apoyo directo a la relación con el huésped y dar solución a conflictos.</li></ul>
<b>Una vez al mes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Revisión periódica de la página web propia, HBM, Hotelguide, Hotel and Travel Index y otras páginas donde aparece el hotel para mantener actualizada la información.</li><li>➤ Análisis periódico a la base de datos de clientes, empresas, etc.</li><li>➤ Control y envío oportuno de las comisiones generadas (Programas implementados, agencias de viajes, etc.)</li></ul>

**Área:** Relaciones Públicas.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Cuando es requerido</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Responsable de atender personalmente al cliente cuando existe alguna queja o sugerencia referente al servicio.</li><li>➤ Relación directa y respuesta inmediata a todas las solicitudes de información, patrocinios y cortesías de todas las instancias del sector.</li><li>➤ Asistencia a todos los eventos, muestras, trade show, tianguis turístico de Acapulco y demás invitaciones por parte de las instancias del sector.</li><li>➤ Actualización oportuna de información con todas las instancias del sector y empresas que lo soliciten.</li><li>➤ Implementación de programas de lealtad de clientes.</li></ul>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Apoyo directo a la relación con el huésped y dar solución a conflictos.</li></ul>



<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Semanal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Organización, manejo, coordinación y control de convenios de intercambio con empresas de publicidad.</li></ul>
<b>Una vez al mes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Control y envío oportuno de las comisiones generadas (Programas implementados, agencias de viajes, etc.)</li><li>➤ Revisión periódica de la página web propia, HBM, Hotelguide, Hotel and Travel Index y otras páginas donde aparece el hotel para mantener actualizada la información.</li></ul>

**Área:** Eventos.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Cuando es requerido</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Cotizaciones de eventos (Bodas, Conciertos, Desayuno, Comidas y Cenas).</li><li>➤ Coordinación de eventos (Bodas, Conciertos, Desayuno, Comidas y Cenas).</li></ul>



***Rol de Actividades por Tiempos del Departamento de Recepción Primer Turno***

**Área:** Recepción Primer Turno.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Cuando es requerido</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Realizar y enviar solo cotizaciones que ya estén estipuladas y aprobadas por la gerencia.</li><li>➤ Renta de mobiliario para eventos en coordinación con subgerencia.</li></ul>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Supervisar la limpieza de calle, patio, lobby y área de entrada.</li><li>➤ Mantener perfectamente limpia y sin ningún alimento ni bebida el área de recepción.</li><li>➤ Responsable del adecuado uso del teléfono de recepción.</li><li>➤ Responsable de encender el equipo de sonido si hay huéspedes.</li><li>➤ Verificar que todos los formatos utilizados tengan las fórmulas correctas.</li><li>➤ Asegurar que el área de recepción nunca se encuentre desatendida apoyándose en anfitriones.</li><li>➤ Responsable de recibir clientes y registrarlos.</li><li>➤ Realizar la carta de bienvenida de los huéspedes y supervisar que ésta se coloque en la habitación.</li></ul>



<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Llenar adecuada y oportunamente los formatos de las carpetas de reservaciones y recepción.</li><li>➤ Responsable de informar por medio del pizarrón de la oficina el estatus de ocupación diario.</li><li>➤ Mantener un fondo de caja chica y llevar su control.</li><li>➤ Entrega obligatoria y completa del turno al siguiente jefe de recepción.</li><li>➤ Realizar el corte de caja y cierre de lote al final del turno de acuerdo al formato estipulado.</li><li>➤ Manejo adecuado de bitácora en coordinación con segundo y tercer turno.</li><li>➤ Llevar el control de las llaves de los autos de los huéspedes.</li><li>➤ Mantener en funcionamiento y con tinta las computadoras de recepción.</li><li>➤ Registrar hora de llegada y salida de los practicantes.</li><li>➤ Llevar una base de datos de clientes (restaurante, huéspedes, empresas, conciertos y eventos).</li><li>➤ Responsable de la recepción de comensales para el restaurante.</li><li>➤ Brindar la información requerida al huésped.</li><li>➤ Guardar los autos de los huéspedes.</li></ul>
---------------	---



<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Dos veces por semana</b>	➤ Control de lavandería en base al formato estipulado.
<b>Semanal</b>	➤ Control adecuado y registro de cada gasto en formato especificado de la caja chica de recepción. ➤ Responsable del mantenimiento del hotel en coordinación con subgerencia.
<b>Cada quince días</b>	➤ Supervisar el estado del jardín y llamar al jardinero cuando se necesita.
<b>Una vez al mes</b>	➤ Capturar la información de las evaluaciones de restaurante y mandar el reporte a subgerencia.

**Área:** Reservaciones.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Revisar y atender las reservaciones que lleguen por internet y por teléfono.</li><li>➤ Llenar adecuada y oportunamente los formatos de las carpetas de reservaciones y recepción.</li><li>➤ Informar a cocina y a departamento de anfitriones sobre reservaciones del restaurante por medio del corcho de cocina.</li><li>➤ Responsable del manejo del sistema de reservaciones ADS Y GDS para HBM (dar de alta y baja las reservaciones).</li></ul>

**Área:** Ama de Llaves.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Revisar la limpieza del baño de visitas.</li><li>➤ Responsable de la perfecta limpieza, montaje y mantenimiento de las habitaciones.</li><li>➤ Supervisión de check list de camarista.</li><li>➤ Supervisar el control del frigo-bar.</li></ul>
<b>Semanal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Pedir la requisición a camarista y entregarla a gerencia.</li></ul>
<b>Mensual</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Realización del inventario de blancos en coordinación con la camarista y entrega a gerencia.</li></ul>

**Área:** Restaurante.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Cuando es requerido</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Supervisar montaje adecuado de mesas cuando el jefe de anfitriones no se encuentre.</li></ul>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Supervisar personalmente los desayunos, comidas y cenas.</li><li>➤ Realizar notas de restaurante.</li></ul>
<b>Semanal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Supervisar check list de jefe de anfitriones.</li></ul>

***Rol de Actividades por Tiempos del Departamento de Recepción Segundo Turno***

**Área:** Recepción Segundo Turno.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Cuando es requerido</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Responsable de encender el equipo de sonido si hay huéspedes.</li><li>➤ Elaboración de rooming list en base al formato establecido. (Únicamente cuando hay huéspedes o llegadas).</li><li>➤ Renta de mobiliario para eventos en coordinación con subgerencia.</li><li>➤ Realizar y enviar solo cotizaciones que ya estén estipuladas y aprobadas por la gerencia.</li></ul>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Mantener perfectamente limpia y sin ningún alimento ni bebida el área de recepción.</li><li>➤ Responsable del adecuado uso del teléfono de recepción.</li><li>➤ Verificar que todos los formatos utilizados tengan las fórmulas correctas.</li><li>➤ Asegurar que el área de recepción nunca se encuentre desatendida apoyándose en anfitriones.</li><li>➤ Responsable de recibir clientes y registrarlos.</li></ul>



<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Llenar adecuada y oportunamente los formatos de las carpetas de reservaciones y recepción.</li><li>➤ Revisar notas de consumo de huéspedes firmadas y anexarlas a la cuenta global.</li><li>➤ Mantener un fondo de caja chica y llevar su control.</li><li>➤ Entrega obligatoria y completa del turno al siguiente jefe de recepción.</li><li>➤ Realizar el corte de caja y cierre de lote al final del turno de acuerdo al formato estipulado.</li><li>➤ Manejo adecuado de bitácora en coordinación con que primero y tercer turno.</li><li>➤ Llevar el control de las llaves de los autos de los huéspedes.</li><li>➤ Mantener en funcionamiento y con tinta las computadoras de recepción.</li><li>➤ Registrar hora de llegada y salida de los practicantes.</li><li>➤ Llevar una base de datos de clientes (restaurante, huéspedes, empresas, conciertos y eventos).</li><li>➤ Responsable de la recepción de comensales para el restaurante.</li><li>➤ Brindar la información requerida al huésped.</li><li>➤ Guardar los autos de los huéspedes.</li></ul>
---------------	---



<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Dos veces por semana</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Control de lavandería en base al formato estipulado.</li></ul>
<b>Semanal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Control adecuado y registro de cada gasto en formato especificado de la caja chica de recepción.</li><li>➤ Responsable del mantenimiento del hotel en coordinación con subgerencia.</li></ul>
<b>Cada quince días</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Supervisar el estado del jardín y llamar al jardinero cuando se necesita.</li><li>➤ Organizar y llevar a cabo el plan de mantenimiento.</li></ul>
<b>Una vez al mes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Capturar la información de las evaluaciones de restaurante y mandar el reporte a subgerencia.</li></ul>

**Área:** Reservaciones.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Revisar y atender las reservaciones que lleguen por internet y por teléfono.</li><li>➤ Llenar adecuada y oportunamente los formatos de las carpetas de reservaciones y recepción.</li><li>➤ Informar a cocina y a departamento de anfitriones sobre reservaciones del restaurante por medio del corcho de cocina.</li></ul>



**Área:** Ama de Llaves.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Revisar la limpieza del baño de visitas.</li><li>➤ Responsable del servicio de cortesía nocturna.</li><li>➤ Responsable de las habitaciones por la tarde.</li><li>➤ Supervisión check list de camarista.</li></ul>
<b>Semanal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Mantener limpio y en perfecto orden el almacén de blancos.</li></ul>

**Área:** Restaurante.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Cuando es requerido</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Supervisar montaje adecuado de mesas cuando el jefe de anfitriones no se encuentre.</li></ul>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Supervisar personalmente los desayunos, comidas y cenas.</li><li>➤ Realizar notas de restaurante.</li></ul>
<b>Semanal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Supervisar check list de jefe de anfitriones.</li><li>➤ Supervisión de limpieza del almacén general.</li><li>➤ Arqueo de cava.</li></ul>

***Rol de Actividades por Tiempos del Departamento de Recepción Tercer Turno***

**Área:** Recepción Tercer Turno.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Cuando es requerido</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Elaboración de rooming list en base a formato establecido (únicamente cuando hay huéspedes o llegadas).</li><li>➤ Revisar notas de consumo de huéspedes firmadas y anexarlas a la cuenta global.</li><li>➤ Lavar los autos de los huéspedes únicamente en salidas.</li></ul>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Checar que los niveles de gas sean los adecuados y para llevar un control anotarlos en bitácora de recepción, para posteriormente realizar el pedido.</li><li>➤ Supervisar la limpieza de calle, patio, lobby y área de entrada.</li><li>➤ Mantener perfectamente limpia y sin ningún alimento, ni bebida el área de recepción.</li><li>➤ Supervisar que todas las luces excepto la de la recepción se encuentren apagadas.</li><li>➤ Responsable del adecuado uso del teléfono de recepción.</li><li>➤ Responsable de apagar el equipo de sonido.</li><li>➤ Llenar adecuada y oportunamente los formatos de las carpetas de reservaciones y de recepción.</li></ul>



<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Control adecuado y registro de cada gasto en formato especificado de la caja chica de recepción.</li><li>➤ Entrega obligatoria y completa del turno al siguiente jefe de recepción.</li><li>➤ Manejo adecuado de bitácora en coordinación con primer y segundo turno.</li><li>➤ Llevar el control de las llaves de los autos de huéspedes.</li><li>➤ Mantener las puertas cerradas con candado.</li><li>➤ Responsable del mantenimiento oportuno de las puertas.</li><li>➤ Limpiar y secar el calentador solar.</li><li>➤ Revisar que los calentadores se encuentren encendidos (y en caliente).</li><li>➤ Asegurar que el área de recepción nunca se encuentre desatendida.</li><li>➤ Recibir clientes y registrarlos.</li><li>➤ Guardar los autos de los huéspedes.</li></ul>
---------------	---

**Área:** Reservaciones.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Cuando es requerido</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Informar por medio del pizarrón de la oficina el estatus de ocupación diaria.</li></ul>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Llenar adecuada y oportunamente los formatos de las carpetas de reservaciones y de recepción.</li></ul>

**Área:** Ama de Llaves.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Revisar la limpieza del baño de visitas.</li><li>➤ Responsable de las habitaciones por la noche.</li></ul>

**Área:** Restaurante.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Limpiar las mesas del jardín, colocar los cojines y sombrillas.</li><li>➤ Revisar que los calentadores se encuentren encendidos (y en caliente).</li></ul>
<b>Cada tercer día</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Mantener limpia la arcada.</li></ul>
<b>Dos veces por semana</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Responsable del riego de plantas.</li></ul>

***Rol de Actividades por Tiempos del Departamento de Ama de Llaves***

Área: Ama de Llaves.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Cuando es requerido</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Reportar a su jefe inmediato los problemas de mantenimiento detectados en su limpieza diaria.</li><li>➤ Entregar propinas que reciba al jefe de recepción.</li></ul>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Mantener las habitaciones limpias.</li><li>➤ Responsable del adecuado manejo de su check list para dejar las habitaciones siempre limpias, montadas y listas para su ocupación.</li><li>➤ Mantener el almacén de blancos cerrado y con llave.</li><li>➤ Responsable del acceso al almacén de blancos en coordinación con el jefe de recepción.</li><li>➤ Reportar los faltantes del frigobar a su jefe inmediato.</li></ul>
<b>Dos veces por semana</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Coordinación y organización de la lavandería para contar siempre con ropa suficiente para las habitaciones.</li></ul>
<b>Semanal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Mantener limpio y en perfecto orden el almacén de blancos.</li></ul>



**Área:** Áreas Públicas.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Diario</b>	➤ Mantener todas las instalaciones públicas internas y externas limpias (lobby, salones del comedor, biblioteca, oficina de gerencia, baños del hotel, pasillos, entre otros).

***Rol de Actividades por Tiempos del Departamento de Anfitriones de Huéspedes y Apoyo***

**Área:** Capitán de Meseros.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Cuando es requerido</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Apoyar cuando le sea requerido en la limpieza de otras áreas de la empresa.</li><li>➤ Apoyo en las compras que le solicite el área del hotel.</li><li>➤ Verificar oportunamente la ocupación de habitaciones y programar su horario.</li><li>➤ Capacitación directa del personal a su cargo.</li><li>➤ Responsable de entregar propinas que reciba al jefe de recepción.</li></ul>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Lograr y mantener un estándar de calidad permanentemente en el servicio.</li><li>➤ Realizar una buena labor de venta para incrementar la satisfacción del cliente.</li><li>➤ Verificar tiempos y calidad de los alimentos que salen de cocina.</li><li>➤ Supervisión de check list de anfitriones.</li></ul>



---

<b>Semanal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Entrega de mantelería para lavandería a jefe de recepción en base a formato estipulado.</li><li>➤ Mantener una relación de vinos y licores que se han vendido y entregarla a recepción.</li><li>➤ Realizar la requisición de su departamento y entregarlo oportunamente a recepción.</li></ul>
<b>Mensual</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Elaboración de los inventarios de loza, cristalería y plaqué y entrega oportuna a gerencia.</li></ul>



**Área:** Restaurante.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Cuando es requerido</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Apoyar cuando le sea requerido en la limpieza de otras áreas de la empresa.</li><li>➤ Lavar los ceniceros y charolas del restaurante.</li><li>➤ Responsable de que la cafetera este en buen estado, siempre limpia y suministros completos.</li><li>➤ Apoyo en las compras que le solicite el área del hotel.</li><li>➤ Responsable de entregar propinas que reciba al jefe de recepción.</li></ul>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Responsable del adecuado montaje del restaurante (mesas calzadas, mantelería limpia, etc.).</li><li>➤ Supervisar que el área de restaurante se encuentre limpio y ordenado.</li><li>➤ Limpieza de las mesas al final del servicio.</li><li>➤ Servir desayuno, comidas y cenas a huéspedes.</li><li>➤ Informarse inmediatamente al llegar, de los stocks iniciales de cocina y del menú. Verificar y realizar la requisición correspondiente de los stocks de pan, mantequilla, hielo, limón, naranja, refrescos, jugos, cervezas, entre otros.</li><li>➤ Supervisar que las estaciones de servicio estén completas.</li></ul>



<b>Dos veces por semana</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Mantener en excelente estado todos los utensilios y equipo de trabajo del departamento.</li></ul>
<b>Semanal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Llenar, los saleros, pimenteros, azucareras y limpiarlos antes de irse.</li><li>➤ Verificar que siempre haya agua en el garrafón y hacer su requisición correspondiente en el tiempo oportuno.</li></ul>

**Área:** Bell Boy.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Cuando es requerido</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Apoyar cuando le sea requerido en la limpieza de otras áreas de la empresa.</li><li>➤ Responsable de apoyar al jefe de recepción en turno al realizar check in o check out de huéspedes.</li><li>➤ Responsable de contestar el teléfono en ausencia de la gente de recepción.</li><li>➤ Mostrar habitación a huéspedes y explicar su funcionamiento y contenido.</li><li>➤ Supervisar la música ambiental del restaurante (exclusivamente música autorizada).</li></ul>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Ayudar a huéspedes con sus maletas en check in y check out.</li></ul>

**Área:** Valet Parking.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Cuando es requerido</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Apoyar cuando le sea requerido en la limpieza de otras áreas de la empresa.</li><li>➤ Entregar el turno a recepción con todo detalle la información sobre los autos de huéspedes: tapones, golpes, ralladuras, celulares u objetos de valor, entre otros.</li><li>➤ Mantener permanentemente sus documentos en orden y vigentes (licencia, seguro, etc.).</li></ul>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Responsable de la seguridad de todos y cada uno de los automóviles de clientes y huéspedes.</li><li>➤ Llevar y traer los autos de huéspedes con precaución.</li><li>➤ Recibir amablemente el automóvil del cliente y hacerle notar cualquier golpe o detalle para evitar problemas posteriores.</li></ul>



Área: Mantenimiento.

<b>TIEMPO</b>	<b>FUNCIÓN</b>
<b>Cuando es requerido</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Apoyar cuando le sea requerido en la limpieza de otras áreas de la empresa.</li><li>➤ Responsable de mantener la pared limpia de graffiti.</li></ul>
<b>Diario</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Responsable de prender y apagar la fuente.</li></ul>
<b>Dos veces por semana</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Limpieza y lavado del área del patio (incluyendo fuente).</li></ul>
<b>Tres veces por semana</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Responsable del cuidado de macetas (siempre limpias y sin colilla de cigarro o basura) y plantas.</li></ul>
<b>Semanal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Revisar el funcionamiento adecuado de las cajas de seguridad y de aparatos electrónicos.</li><li>➤ Realizar de manera periódica un informe de mantenimiento de las instalaciones del hotel (exceptuando interior de habitaciones).</li></ul>
<b>Cada 15 días</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Limpiar y secar el calentador solar.</li></ul>

**Check list para el Control de Frigobar de Habitaciones****Fecha:** \_\_\_\_\_**No. de Habitación:** \_\_\_\_\_

<b>EXISTENCIA</b>	<b>PRODUCTO</b>	<b>PRECIO</b>	<b>FALTANTE</b>	<b>CARGO</b>
1	Papas Fritas			
1	Bolsa de Cacahuates			
1	Bolsa de Pistaches			
1	Chocolates Ferrero			
1	Chocolates Kisses			
2	Botellas con Agua			
2	Jugos			
2	Aguas Minerales			
2	Coca Colas			
2	Refrescos de Sabor			
2	Cervezas			
1	Caribe Cooler			
1	Botella de Vino Blanco			
1	Botella de Vino Tinto			
1	Brandy Torres			
1	Tequila Don Julio			
1	Tequila Herradura			
1	Whisky Chivas Regal			
1	Bacardi Blanco			
1	Bacardi Añejo			

**Nombre y Firma de Camarista Asignada:** \_\_\_\_\_**Nombre y Firma de Jefe de Recepción en Turno:** \_\_\_\_\_**Observaciones:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Check list para el Control de las Amenidades de las Habitaciones**

<b>Descripción del Producto</b>	<b>Habitación Standard</b>	<b>Habitación Master</b>
Shampoo	2 Chicos	1 Grande 2 Chicos
Jabón	2	3
Crema	1	1
Enjuague Bucal	1	1
Gorra de Baño	1	1
Pañuelos Desechables	1	1
Papel Higiénico	2 rollos	2 rollos
Costurero	1	1
Toallas Faciales	2	2
Toallas de Mano	2	2
Toallas Grandes	2	2
Tapete	0	1
Tapete de Felpa	1	1
Tapete Antiderrapante	1	1
Velas Aromáticas	0	1 paquete
Papelería	Tarjeta para batas, Colchas, Llamadas Internas, locales y de larga distancia.	Tarjeta para batas, Colchas, Llamadas Internas, locales y de larga distancia.

**Evaluación de Desempeño.**

<b>HOTEL BOUTIQUE "LA QUINTA LUNA"</b>			
<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>			
Nombre del empleado: _____		Fecha de Ingreso: _____	
Departamento: _____		Fecha de la evaluación: _____	
Puesto: _____			
<i>Puntos a Evaluar</i>	<i>Evaluación</i>	<i>Comentarios</i>	
Calidad de Trabajo			
Cantidad de Trabajo			
Potencial de Desarrollo			
Responsabilidad			
Cooperación			
Iniciativa			
Asistencia			
Puntualidad			
Cumplimientos de normas del Hotel			
1.-Excelente 2.- Muy Bien 3.- Bien 4.- Regular 5.- Insatisfactorio			
_____ Firma de enterado del empleado		_____ Recursos Humanos	
<b>Importante:</b> Este documento debe ser entregado a Recursos Humanos debidamente firmado.			



### Referencias Bibliográficas

- Boydell, T. (1990). *A guide to the identification of training needs*. Londres: British Association for Commercial and Industrial Education.
- Burr, R. (1993). *Manual de entrenamiento y desarrollo de personal*. México: Diana.
- Carribero, A., Garbulinski, B., Genovese, S., Jaureguiberry, L., Ligoní, E., Manrique, G., Margarit, M., Monforte, F., Neira, M. & Suarez, F. (2005). *Capacitación y desarrollo*. Recuperado el 28 de agosto de 2005, de <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/capydesarrollo.htm>
- Chiavenato, I. (2003). *Gestión del talento humano*. Colombia: McGraw Hill.
- Colunga, C. (1998). *La calidad en el servicio*. México: Panorama.
- De Cenzo, D. & Robbins, S. (1996). *Human resource management*. Nueva York: John Wiley and Sons.
- Dolan, S. (1997). *La capacitación de los recursos humanos*. Recuperado el 31 de agosto de 2005, de <http://www.monografias.com/trabajos11/mocapac/mocapac.shtml>
- Eisner, M. (2005). *Disney y el arte del servicio al cliente*. México: Panorama.





Gómez, L., Balkin, D. & Cardy, R. (1995). *Managing human resources*. Inglaterra: Prentice Hall.

Grados, J. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Trillas.

Greig, F. W. (1997). Enterprise training. *Internacional Journal of Manpower*, 18 (1/2), 185-205. Recuperado el 30 de noviembre de 2005, de la base de datos Emerald.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2004). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

Hoteles Boutique de México. (2004, 25 de octubre). *A solo cinco años de su creación hoteles boutique de México rumbo a su consolidación*. Recuperado el 15 de septiembre de 2005, de <http://hotelesboutique.com/mexico/press/10-25-2004.html>

Hoteles Boutique de México. (2005). *La Quinta Luna*. Recuperado el 15 de septiembre de 2005, de <http://hotelesboutique.com/quintaluna/index.html>

Lawes, A. (1996). Training for change. *Head of professional development*, 17 (3), 29-31. Recuperado el 30 de noviembre de 2005, de la base de datos Emerald.

Congreso de los Estados Unidos Mexicanos. (2005). *Ley Federal del Trabajo*. México: McGraw-Hill.



- Matamoros, A. (1994). *Programa de capacitación orientado a las pequeñas organizaciones restauranteras de la ciudad de Puebla*. Tesis de Licenciatura no publicada, Universidad de las Américas-Puebla. Cholula, Puebla. México.
- Mendoza, A. (1998). *Capacitación para la calidad y la productividad*. México: Trillas.
- Mendoza, A. (2003). *Manual para determinar necesidades de capacitación y desarrollo*. México: Trillas.
- Reeve, R. C. (1994). Investing in training. *World class desing to manufacture*, 1 (1), 29-32. Recuperado el 30 de noviembre de 2005, de la base de datos Emerald.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento, (1979). *Guía técnica para la detección de necesidades de capacitación y adiestramiento en la pequeña y mediana empresa*. México: Secretaria del Trabajo y Previsión Social.
- Warren, H. (1996). *Diccionario de psicología*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Werther, W. (1995). *Administración de personal y recursos humanos*. México: McGraw Hill.



## Anexo 1

**Entrevista para conocer el nivel de capacitación del Hotel Boutique La Quinta Luna.**

**Esta entrevista servirá de apoyo para el proyecto de tesis, cuya finalidad es la creación de un programa de capacitación y desarrollo del Hotel Boutique La Quinta Luna.**

**Esta entrevista se realiza con fines exclusivamente académicos y le agradecemos sinceramente su apoyo.**

1.- ¿Cuál es el puesto que desempeña?

2.- ¿Cuáles son las funciones de este puesto?

3.- ¿Cuál es la finalidad de que exista este puesto?

4.- ¿Le agrada el trabajo que realiza?

Si ( ) No ( )

¿Por qué?

5.- ¿Qué dificultades encuentra para llevar a cabo las funciones de su puesto?

¿Por qué?

6.- ¿Considera que la toma de decisiones por parte de usted dentro del trabajo, es importante para mejorar su desempeño?

Si ( ) No ( )

¿Por qué?



7.- ¿Considera que hay demasiados cambios en los procedimientos de trabajo?

Si ( ) No ( )

¿Por qué?

8.- ¿Cuenta con el personal necesario para llevar a cabo su trabajo?

Si ( ) No ( )

¿Por qué?

9.- ¿Cuenta con la tecnología y/o herramientas necesarias para desempeñar su trabajo?

Si ( ) No ( )

¿Por qué?

10.- ¿Cuenta con los conocimientos para desempeñar su trabajo?

Si ( ) No ( )

¿Por qué?

11.- Además de los estudios que usted posee ¿Cree usted que hubiera necesitado otros conocimientos para el desempeño de su puesto?

Si ( ) No ( )

¿Por qué?

12.- ¿Tiene dificultad para llevarse bien con su grupo de trabajo?

Si ( ) No ( )

¿Por qué?



13.- ¿Usted necesita tomar cursos de capacitación?

Si ( ) No ( )

¿Por qué?

14.- ¿Le escuchan sus superiores y aceptan sus sugerencias para optimizar el trabajo?

Si ( ) No ( )

¿Por qué?

15.- ¿Le agradan las funciones que realiza?

Si ( ) No ( )

¿Por qué?

16.- ¿Todas las funciones que usted realiza, les ve utilidad?

Si ( ) No ( )

¿Por qué?

17.- ¿Siente usted algún crecimiento personal con el desempeño de su trabajo?

SI ( ) No ( )

¿Por qué?