

GUIA DEL ENUNCIADO DEL PROYECTO

P4 MANUAL DE BIENVENIDA Y BUENAS PRÁCTICAS EN UN ALOJAMIENTO TURÍSTICO

APARTADO 1.- PARTE TEÓRICA

Los Recursos Humanos representan para cualquier empresa una herramienta fundamental y necesaria sobre la que se construye un servicio de calidad, de ahí la exigencia de contar con personal cualificado y altamente profesional.

Así mismo, las soft skills son cualidades importantes cuyo aprendizaje resulta fundamental en el ámbito educativo, para que el alumnado aprenda a desarrollarse y crecer como persona y como profesional.

Este proyecto consiste en la realización de un manual de bienvenida y buenas prácticas en un alojamiento turístico, con el que se desarrollarán las distintas habilidades exigibles en un puesto de trabajo.

ENUNCIADO

P4: MANUAL DE BIENVENIDA Y BUENAS PRÁCTICAS EN UN ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Pequeña descripción:

Documento de uso interno en el que se unifican las normas a seguir por el personal de los distintos departamentos de un hotel, tanto en atención al cliente, labores internas como en uniformidad.

Requerimientos:

Bienvenida (1)

- Saludo al trabajador/a de nueva incorporación (1.1)
- Vídeo de Presentación (1.2)

Presentación empresa (2)

- Quiénes somos (2.1)
- Nuestro Hotel (2.2)
- Misión, Visión y Valores (2.3)

- Política de Calidad (2.4)
- Compromiso Social (2.5)

Organización Interna (3)

- Organigrama (3.1)
- Funciones de los distintos departamentos (3.2)
- Tipología de Cliente (3.3)
- El Puesto de Trabajo: uniformidad y buenas prácticas (atención al cliente) (3.4)
- Normativa Interna (3.5)

Seguridad en el Puesto de Trabajo (4)

- Prevención de Riesgos Laborales (4.1)

Comunicación Interna (5)

- Canales Oficiales de Comunicación (5.1)

PMS: recepción, pisos y banquetes (6)

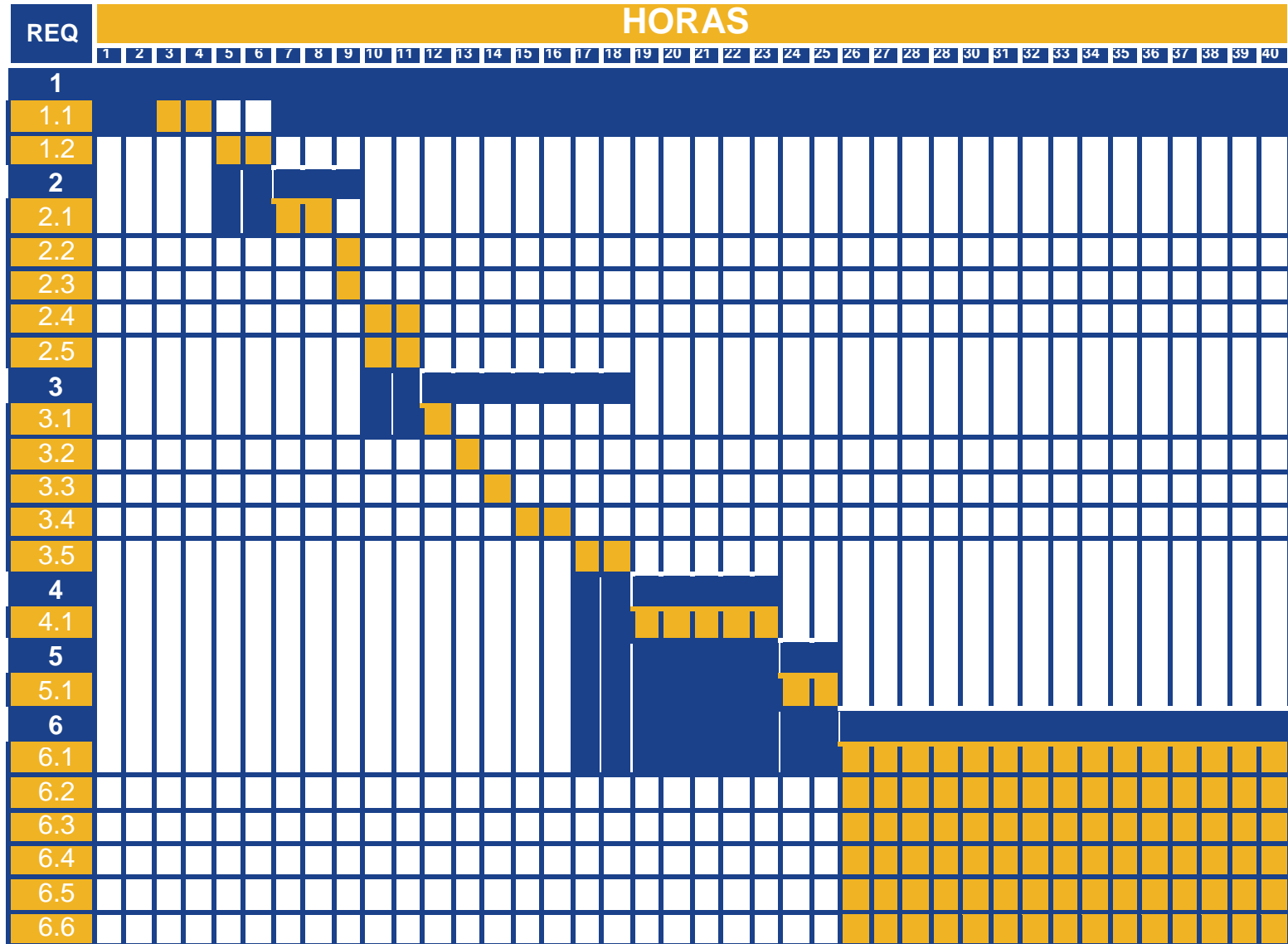
- Programa de gestión (6.1)
- Reservas (6.2)
- Cardex (6.3)
- Facturación (6.4)
- Gestión de espacios: habitaciones, salones, restaurantes, otros servicios del hotel (6.5)
- Comunicación interdepartamental (6.6)

APARTADO 2.-CRONOGRAMA DEL PROYECTO

DURACIÓN DEL PROYECTO: 150 horas

Requerimiento

Subrequerimiento



APARTADO 3.- EXPLICACIÓN BREVE DE CADA REQUERIMIENTO

Bienvenida (1)

- Explicación de cómo se le da la bienvenida al trabajador de nueva incorporación
 - Saludo al trabajador de nueva incorporación. (1.1)

- Carta de bienvenida agradeciendo su incorporación y haciendo referencia a los valores de la empresa
- Vídeo de presentación. (1.2)
 - El manual de bienvenida puede ser físico o digital. En este último caso, se adjunta un enlace en el que se puede visualizar un vídeo cuyo contenido pretende humanizar la empresa. Pueden hablar los empleados de cómo se fundó la empresa, sus acciones sociales, etc... Todo ello con el objetivo de que el trabajador se sienta emocionado de formar parte del equipo.

Presentación de la empresa (2)

- Información básica sobre la empresa: origen, establecimiento, visión, misión y valores, políticas de calidad y compromisos sociales
 - Quiénes somos (2.1)
 - Historia breve del establecimiento, su ubicación y los fundadores
 - Nuestro hotel (2.2)
 - Breve descripción del tipo de establecimiento, público objetivo, servicios complementarios, decoración y espacios, actividades que se pueden hacer en la zona y factores diferenciadores
 - Misión, Visión y Valores (2.3)
 - La misión sintetiza el propósito de la empresa, describe sus objetivos y funciones y motiva al trabajador para que reconozca el valor de su trabajo.
 - La visión propone las metas de la empresa, ayuda a tomar decisiones y marca al personal la ruta a seguir.
 - Los valores tienen que ver con los principios por los que se rige una empresa, lo que cree y la toma de decisiones.
 - Política de calidad (2.4)
 - Define los objetivos de calidad de la empresa y si lleva a cabo algún programa de mejora
 - Compromiso social (2.5)
 - Define las acciones que lleva a cabo una empresa para lograr el apoyo social y crear conciencia en una comunidad

Organización interna (3)

- Explicación de cómo se organiza la empresa, cuáles son las funciones por departamentos, tipología de cliente, las buenas prácticas en el puesto de trabajo y la normativa de carácter interno
 - Organigrama. (3.1)
 - Representación gráfica de la empresa por departamentos y jerarquía
 - Funciones de los distintos departamentos. (3.2)
 - Definición de responsabilidades, funciones y tareas del personal del establecimiento, de acuerdo con el Acuerdo Laboral de Ámbito Estatal para el Sector de Hostelería (ALEH), vigente en ese momento. También aquellas que sin estar en este Acuerdo, son relevantes en los establecimientos turísticos. Funciones del puesto de trabajo.
 - Tipología de cliente. (3.3)
 - Definición del segmento principal de mercado y secundarios, al que la empresa dirige su oferta
 - El Puesto de Trabajo: uniformidad y buenas prácticas (atención al cliente). (3.4)
 - Información sobre el puesto de trabajo: control de asistencia, vacaciones, calendario laboral, planes de formación, condiciones laborales, mutua, permisos, beneficios sociales, comunicación interna, guía de uniformidad y buenas prácticas
 - Normativa interna. (3.5)
 - Reglamento de régimen interno o normas de carácter interno

Seguridad en el puesto de trabajo (4)

- Explicación de los riesgos laborales que conlleva el puesto, cómo prevenirlos y qué normativa lo regula
 - Prevención de riesgos laborales. (4.1)
 - Derechos y obligaciones de los trabajadores de acuerdo con la normativa, riesgos generales, uso correcto de equipos e instalaciones, ergonomía, revisiones médicas.

Comunicación interna (5)

- Cómo establecer canales de comunicación interna.
 - Canales oficiales de comunicación. (5.1)
 - Concretar qué canales de comunicación hay disponibles dentro de la empresa, cómo acceder a ellos y cuál es el correcto según el mensaje a transmitir (Dirección o Jefes de departamento, portal del empleado, tablón de anuncios, buzón de sugerencias)

PMS: Recepción, Pisos y Banquetes (6)

- Dominio de un PMS (Property Management System) para una buena gestión de reservas, espacios y eventos.
 - Programa de gestión. (6.1)
 - Software hotelero que permite organizar, programar y administrar todas las áreas del hotel de manera mucho más eficiente.
 - Reservas. (6.2)
 - Se pueden gestionar todos los tipos de reservas que provienen de cualquier fuente, cambios y cancelaciones; consultando previamente la ocupación para evitar problemas derivados de la disponibilidad.
 - Cardex. (6.3)
 - Creación de una base de datos con fichas de clientes (particulares, empresas o agencias) que permite llevar un control de sus estancias, preferencias, etc...
 - Facturación. (6.4)
 - Se pueden controlar de manera eficiente los flujos de saldo en las cuentas de los clientes para una facturación precisa y sin errores.
 - Gestión de espacios. (6.5)
 - Controla el estado de los diferentes espacios disponibles en el hotel, sabiendo si está ocupado o disponible, limpio o sucio. Determina también las necesidades de mantenimiento y la gestión de todos los servicios del hotel.
 - Comunicación interdepartamental. (6.6)
 - Qué son las relaciones interdepartamentales, cuándo se producen y cuál es la vía adecuada para comunicarse