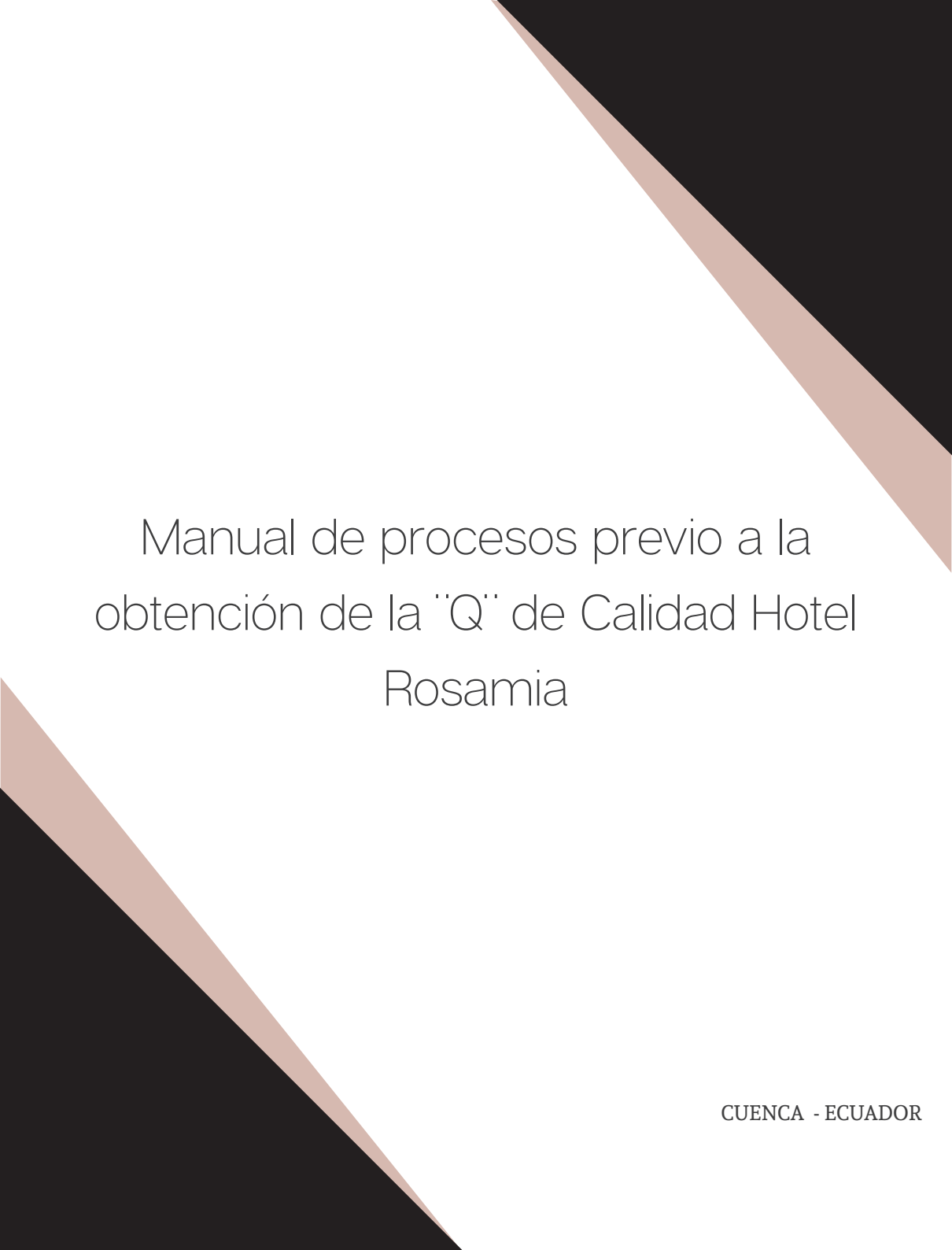




Manual de procesos previo a la obtención de la "Q" de Calidad Hotel Rosamia

CUENCA - ECUADOR

ÍNDICE

PROPÓSITO	2
MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL ALOJAMIENTO.....	2
GUIA PARA DESARROLLO DEL MANUAL DE GESTION DE TALENTO HUMANO	11
PROGRAMA DE:	
<i>Capacitación Y Adiestramiento</i>	<i>12</i>
<i>Inspeccion Y Mantenimiento</i>	<i>13</i>
<i>Limpieza Y Desinfección</i>	<i>14</i>
<i>Vigilancia De La Salud</i>	<i>14</i>
<i>Buenas Prácticas Ambientales</i>	<i>16</i>
DIRECCION EJECUTIVA DE LA AGENCIA NACIONAL DE REGULACION, CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIA – ARCSA	17
INSTRUCTIVO DE LIMPIEZA EN:	
<i>Sanitarios.....</i>	<i>18</i>
<i>Areas Comunes.....</i>	<i>22</i>
<i>Habitaciones</i>	<i>24</i>
INSTRUCTIVO ATENCION TELEFONICA Y MEDIOS ELECTRONICOS	29
PROCEDIMIENTO DE:	
<i>Gestión De Quejas, Reclamos Y Sugerencias.....</i>	<i>6</i>
<i>Check In.....</i>	<i>31</i>
<i>Objetos Olvidados</i>	<i>35</i>
<i>Evaluación Y Selección De Proveedor</i>	<i>35</i>
<i>Comercializacion De Servicios De Alojamiento.....</i>	<i>36</i>
<i>Auditoria Y Verificación Interna</i>	<i>37</i>

Hotel Rosa Mía

Hotel Rosa Mía

Reseña: En 1998 surge como iniciativa privada “Hotel La Joya” con 25 habitaciones confortables y servicios de excelencia; manteniéndose en el mercado hasta el 2013 ya que se reportan bajas en la visita de huéspedes, debido a las situación económica en el país, así como la construcción del Tranvía, dando como consecuencia el cierre del hotel al público.

Nace en el 2015 una nueva alternativa de hospedaje en Cuenca “Hotel Rosa Mía”, con 30 cómodas habitaciones, parqueadero privado, lavandería, ducha de agua caliente, baño privado, internet y demás servicios hoteleros.

Hotel Rosa Mía

PROPÓSITO

Se desarrolla un manual de procesos encaminado a la realidad específica de “Hotel Rosa Mía”, este es amigable, de fácil acceso y manipulación considerándose una herramienta de gestión estratégica para optimizar recursos, perfeccionar tiempos y tareas ejecutadas por el personal de Hotel Rosa Mía.

En cuanto a la Calidad y Procesos

Se quiere mejorar la satisfacción de los clientes
Reducir las quejas y reclamos
Incrementar las ventas



En cuanto al Ambiente

Se pretende reducir el uso de energía
Reducir el uso del Agua



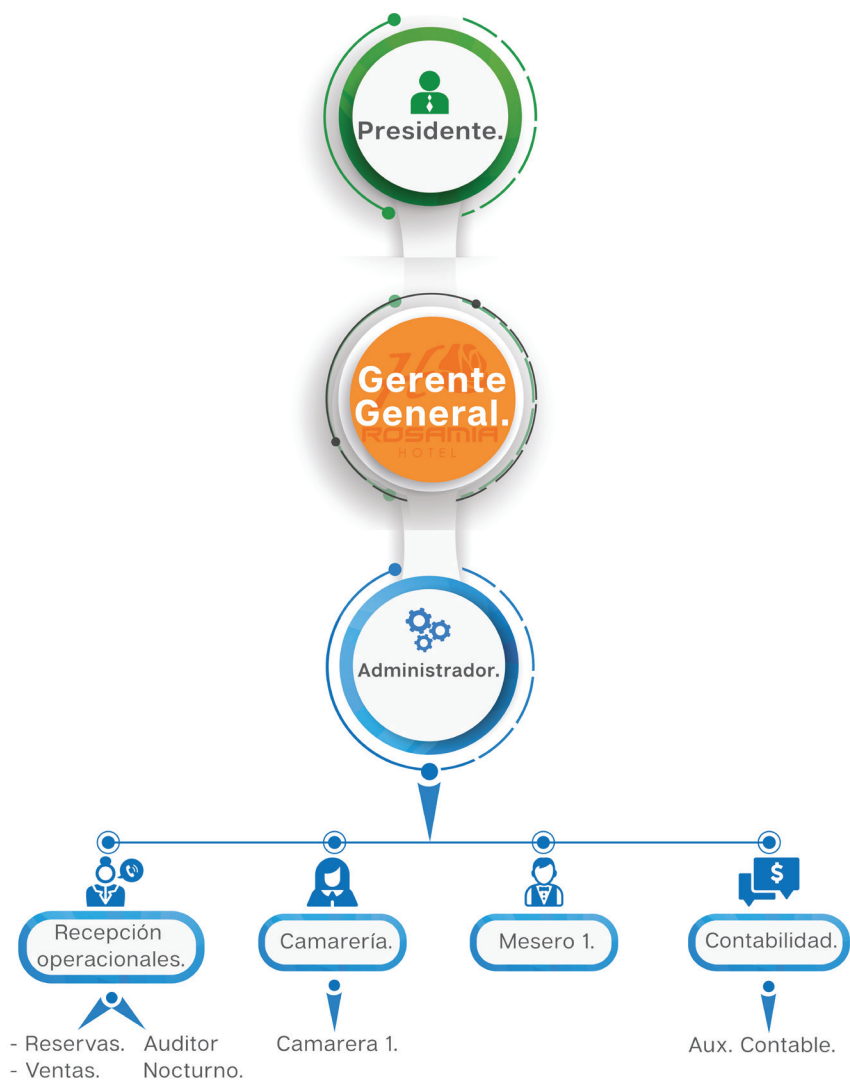
En cuanto a la Seguridad en el trabajo

Reducir la accidentabilidad

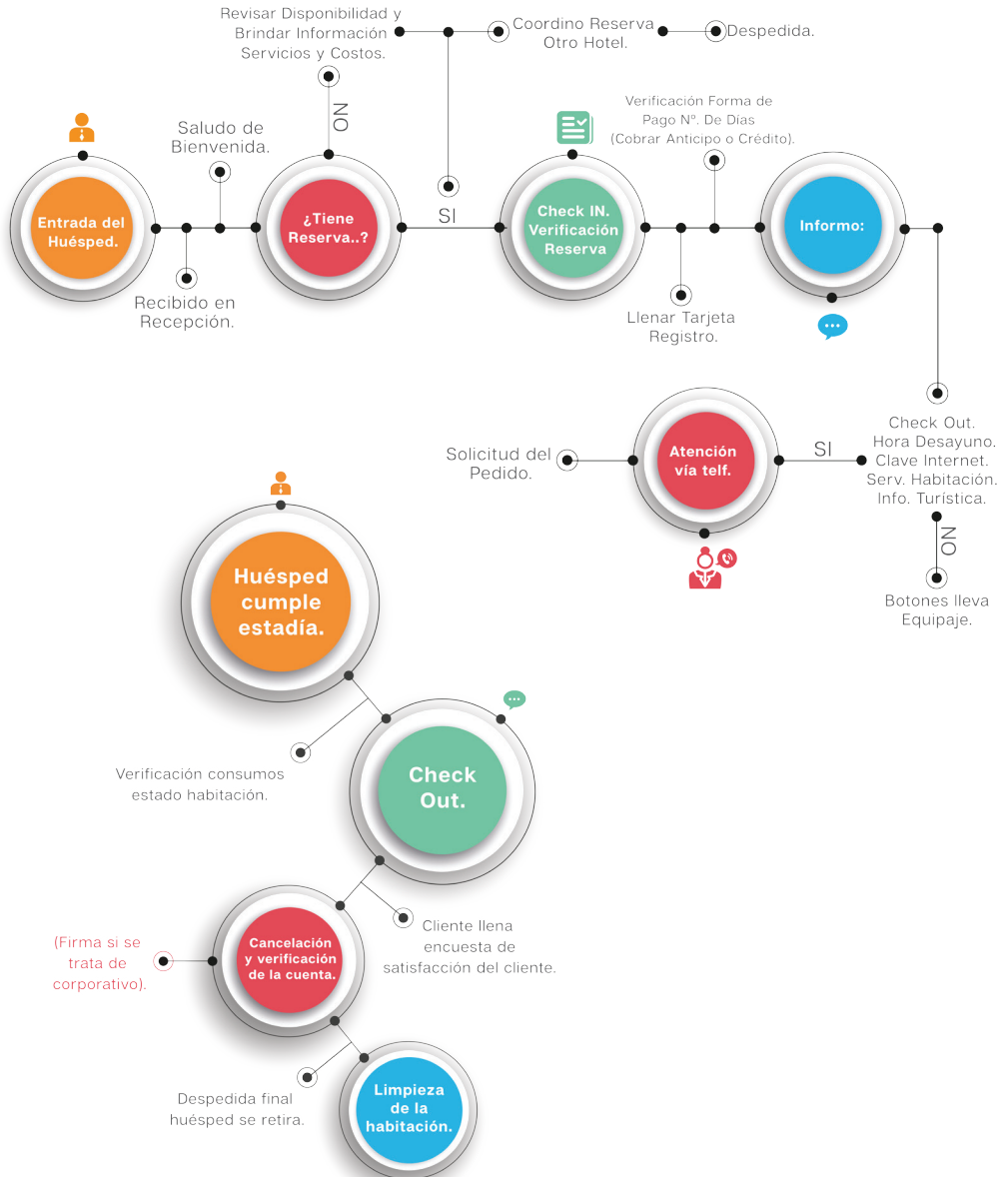
MANUAL DE GESTION INTEGRAL ALOJAMIENTO

Aquí se establece la estructura organizacional de Hotel Rosa Mía refiriendo los procesos documentados en cada área o departamento.

Hotel Rosa Mía



Hotel Rosa Mía



Hotel Rosa Mía

En el Manual de Gestión Integral de Alojamiento se abarcan los procesos referentes a:

Generales:

- a) Compromisos y Responsabilidades de la Dirección.
- b) Identificación de los Procesos.
- c) Los objetivos de Procesos son medibles y monitoreados.

En cuanto a Recursos:

- d) Recursos Humanos.
- e) Comunicación Interna.
- f) Higiene Personal.
- g) Infraestructura.

En cuanto a Gestión de Servicios:

- h) Prestación de Servicios.
- i) Oferta de Servicios.
- j) Reservas.
- k) Ingreso de Huéspedes.
- l) Atención durante su estadía.
- m) Atención telefónica y medios electrónicos.
- n) Egreso de huéspedes.
- o) Mantenimiento.
- p) Limpieza y desinfección.
- q) Limpieza y acondicionamiento de habitaciones.
- r) Compras y Proveedores.

Gestión Ambiental:

- s) Programa Buenas Prácticas Ambientales.

SECCION II DEL PROCEDIMIENTO DE LICENCIAMIENTO

Art. 11.- Del procedimiento y requisitos de licenciamiento anual de funcionamiento.- Para el proceso de licenciamiento de los establecimientos de alojamiento turístico, la Autoridad Nacional de Turismo o el Gobierno Autónomo Descentralizado al cual se le haya transferido la competencia de licenciamiento, deberá solicitar como requisito indispensable el certificado de registro de turismo y los demás que sean requeridos conforme a la normativa vigente, de ser el caso.

El procedimiento de obtención de la licencia única anual de funcionamiento será realizado obligatoriamente mediante la herramienta en línea de la Autoridad Nacional de Turismo, o de acuerdo al procedimiento establecido por el Gobierno Autónomo Descentralizado al cual se le haya transferido la competencia, según corresponda.

Los requisitos para obtener la licencia única anual de funcionamiento, aparte del registro de turismo serán los siguientes:

- a) Pago del impuesto predial.
- b) Activos de la empresa según lo declarado en el impuesto a la renta correspondiente.
- c) Pagos por concepto de renovación de licencia única anual de funcionamiento, de ser el caso.

Hotel Rosa Mía

d) Estar al día en el pago de las obligaciones previstas en la Ley de Turismo y normativa pertinente.

Una vez obtenida la licencia única anual de funcionamiento según el procedimiento establecido, se deberá contar con dicho documento para su exhibición, en un lugar que sea visible para el huésped.

En el caso de que el Gobierno Autónomo Descentralizado no cuente con una herramienta informática para el registro y licenciamiento de los establecimientos de alojamiento, la Autoridad Nacional de Turismo otorgará de manera gratuita un enlace a su herramienta digital con el fin de mejorar los procesos y dar cumplimiento a lo establecido en este Reglamento.

Para la Renovación del Registro Municipal se requiere:

- Copia del Registro Municipal obligatorio anterior.
- Copia del Pago de la Patente del año anterior.
- Copia de la carta de pago del Predio del año en curso.
- Copia de la cédula/ pasaporte y certificado de votación del representante legal, o apoderado.
- Copia del RUC O RISE.
- Foto tamaño carnet del propietario del local comercial.

Hotel Rosa Mía

- Foto a colores de la fachada completa (con las puertas cerradas).
- Copia permiso del letrero; para esto se tiene que: Ingresar en la página enlinea.cuenca.gob.ec; y realizar el registro ciudadano e imprimir el Acuerdo de Responsabilidad y Condiciones de Uso, para posteriormente ser presentado en la ventanilla de Áreas Históricas para activar el usuario.
- Copia del Registro del Ministerio de Turismo para equipamientos turísticos, y equipamientos de alojamiento, deberán contar con código QR.
- Permiso Benemérito Cuerpo de los Bomberos.
- Copia del Pago de la Licencia Anual de establecimientos turísticos del año anterior.

Art.13.- Categorías según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico.- Es competencia privativa de la Autoridad Nacional de Turismo establecer a nivel nacional las categorías oficiales según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico y sus requisitos.

Hotel Rosa Mía

Las categorías de los establecimientos de alojamiento turístico según su clasificación son:

Clasificación del establecimiento de alojamiento turístico Categorías asignadas

Hotel 2 estrellas a 5 estrellas

Hostal 1 estrella a 3 estrellas

Hostería - Hacienda Turística 3 estrellas a 5 estrellas –

Lodge Resort 4 estrellas a 5 estrellas

Refugio Categoría única Campamento turístico Categoría única

Casa de huéspedes Categoría única.

Hotel Rosa Mía

En cuanto a Gestión de Seguridad y Salud:

t) Programa de vigilancia de salud, prevención y control de riesgos.

En cuanto a Mejora:

u) Auditorías.
v) Quejas Reclamos y Sugerencias.
w) Mejora Continua.

PROCEDIMIENTO DE GESTION DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Para esto se deben ejecutar acciones oportunas e inmediatas para solucionar las quejas y reclamos que se pudieren suscitar, las mismas deben ser documentadas para darles seguimiento que permitan establecer las causas de las quejas y sugerencias e impulsar acciones de mejora.

Es importante dar 1 nombre para el tipo de queja:

a) Queja 1 Habitaciones:

- Habitaciones sucias.
- Humedad en la Habitación.
- Falta de toallas.
- No hay agua caliente en la habitación.
- Servicio higiénico en mal estado.

b) Queja 2 Servicio

- Error en la reserva. (Bloqueos no guardados, Datos erróneos de los huéspedes).
- Falta de claridad en las tarifas. (Tarifas Rack, Feriado, Promocional, Corporativas).
- Recepcionista no se expresa con claridad.
- Falta de Cortesía y Amabilidad en los empleados.
- Lentitud en el servicio.

Hotel Rosa Mía

c) Queja 3 Infraestructura.

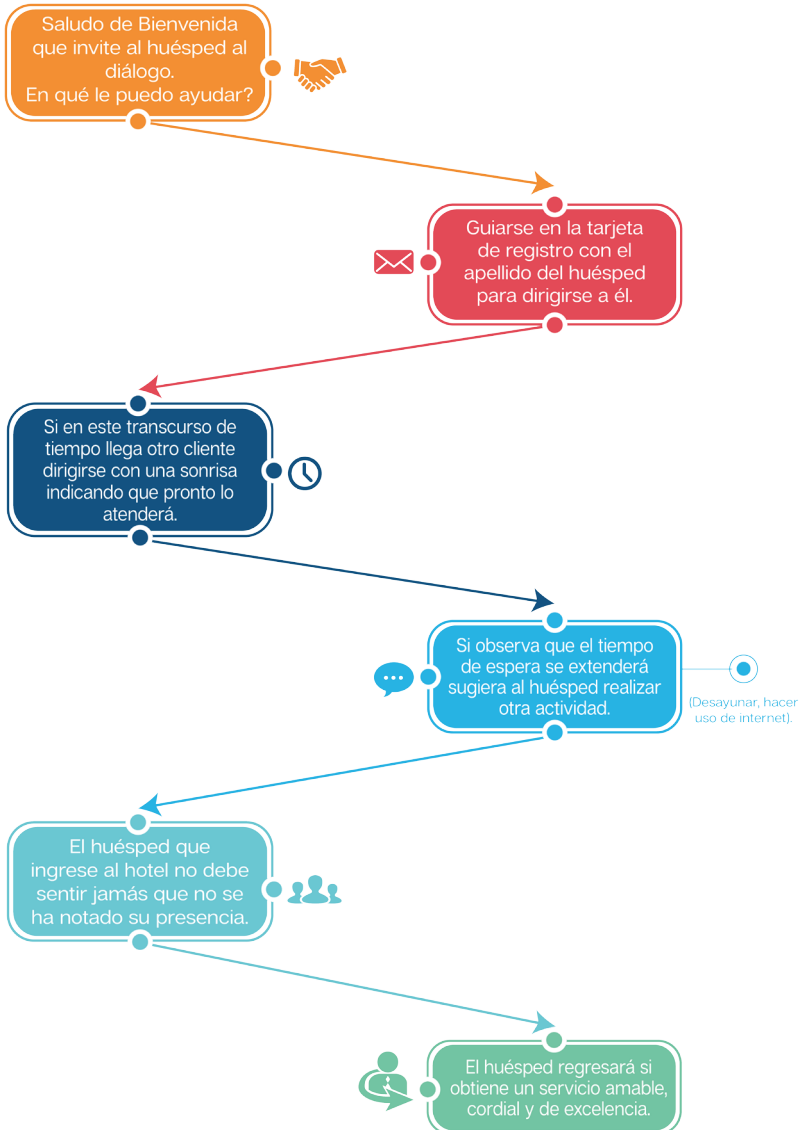
- Limpieza defectuosa.
- Baños en mal estado (averías).
- Falta de Iluminación.
- Extintores caducados.
- Gradas resbalosas.



Para la práctica y mejor desenvolvimiento ante las quejas es recomendable los **ROLE PLAYING** (dramatización con los empleados ante posibles incidentes).

Hotel Rosa Mía

Instructivo de reglas de cortesía y trato al cliente



Hotel Rosa Mía

Establecer una comunicación efectiva tanto con el cliente interno como con el cliente externo



Relacionarse dentro de estándares de Buena Educación y Normas de Urbanidad

Hotel Rosa Mía tiene especificado sus normas de urbanidad y buena educación de la siguiente manera:

Hotel Rosa Mía

- 1.- Demuestre su educación, respeto, privacidad y tranquilidad hacia los compañeros de trabajo, clientes, proveedores, huéspedes.
- 2.- Evite peleas, y roces entre compañeros (no grite).
- 3.- Mantenga un comportamiento adecuado en el área de trabajo.
- 4.- No abuse del tiempo en espacios como: el baño, hora del almuerzo, capacitaciones; etc.
- 5.- Procure siempre otorgar ayuda en lo que sea necesario.
- 6.- No use el celular, tampoco ingrese en internet en horas de trabajo.
- 7.- No se permiten visitas de índole personal al trabajo.
- 8.- Cumpla con las normas y responsabilidades delegadas por el administrador o jefe de área.
- 9.- No ensucie las instalaciones del hotel, más bien proporcione siempre cuidado y aseo del mobiliario y equipos.
10. Lema: “ Mantener en buen estado el ambiente de trabajo es tarea de todos”.

Cuidar la Higiene, Salud, Apariencia personal

Según la página:

<https://www.protocolo.org/social/usos-sociales/urbanidad-y-buenos-modales-la-buena-educacion.html>

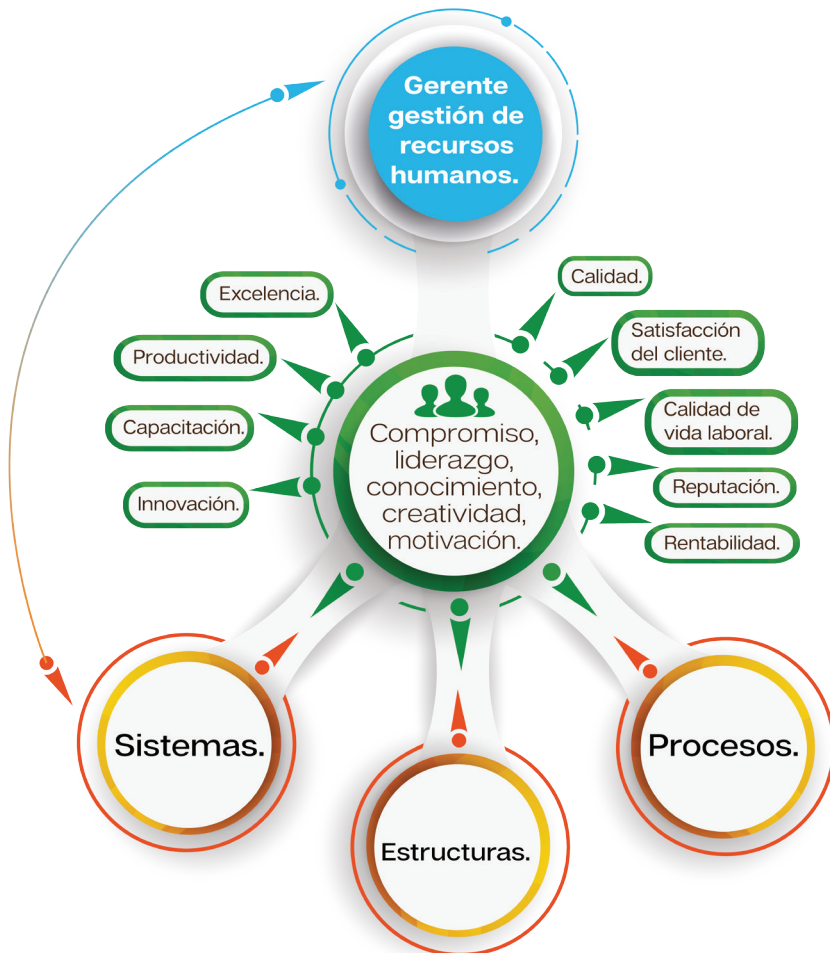
La apariencia personal da un mensaje al cliente, los gestos, la mirada, la sonrisa, la vestimenta, etc., son elementos que forman parte de lo que se denomina buena presencia.

- 1.- Mantenga a diario una buena higiene personal. El cabello, la piel, los dientes limpios, las uñas cortas y arregladas. En el caso de las mujeres se debe usar un maquillaje suave.
- 2.- Utilice el uniforme adecuadamente y respete los horarios. Este debe estar limpio y planchado.
- 3.- Mantener limpias y en buen estado las cosas y espacios que se ocupan.

GUIA PARA DESARROLLO DEL MANUAL DE GESTION DE TALENTO HUMANO

Debe existir una fusión permanente para mejorar la capacidad operativa, administrativa y de gestión, encaminados hacia un mismo objetivo.

DESARROLLO



Selección y contratación de personal nuevo

El Organigrama corresponde a la parte operativa del Hotel con los cargos, su jerarquía; y las funciones con sus responsabilidades de los puestos, así como su perfil profesional y valoración médica. Los contratos de trabajo deben ser por escrito y registrarse en los organismos de control (MDT e IESS). Los pasos para el reclutamiento del personal según.

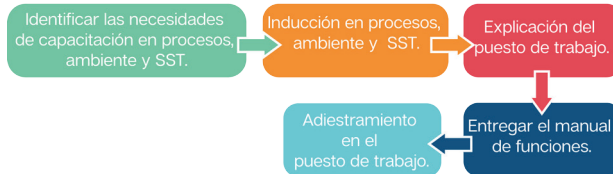
<http://www.pymerang.com/ventas-y-servicio/ventas/estrategia-de-ventas/disenio-de-la-fuerza-de-ventas/-475las-habilidades-mas-preciaadas-en-las-ventas>

- 1.- Analice en profundidad las necesidades del puesto y de la organización.
- 2.- Realice una descripción funcional total del puesto.
- 4.- Lance el proceso de reclutamiento para el puesto.
- 5.- Preseleccione a los candidatos más adecuados para el puesto.
- 6.- Compare los perfiles de los candidatos con el del puesto.
- 7.- Preseleccione a los finalistas para el puesto.

Inducción

- 1.- El administrador indica las instalaciones del hotel, el manual de funciones, presentación con los empleados.
- 2.- También se entrega una copia del Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- 3.- Entrenamiento en el puesto de trabajo.
- 4.- Capacitación Cultural Turística.

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO



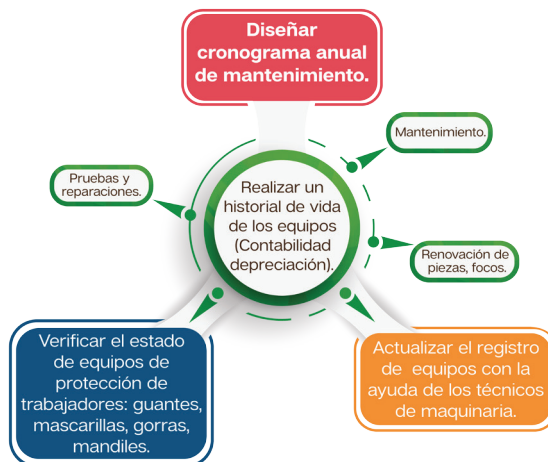
Actualización de procedimientos e instructivos

1. El administrador actualiza y modifica todos los documentos.
2. Realizar las mejoras en base a la realidad del hotel, sean estos (cultura, puestos de trabajo, procesos y demás situaciones).
3. Aprobación del resto de directorio del hotel.
4. Socializa los mismos en las diferentes áreas o departamentos del hotel.

PROGRAMA DE INSPECCION Y MANTENIMIENTO

El entorno de trabajo se tornará seguro y saludable mediante la inspección y el mantenimiento adecuado de: maquinaria, utensilios, equipos entre otros.

PROGRAMA:



PROGRAMA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

- 1.- Estar al día en cuanto a requisitos e inspecciones realizadas por el Ministerio de Salud del Ecuador.
- 2.- Elaborar un cronograma de limpieza y desinfección.
- 3.- Realizar diariamente una tabla informativa de la limpieza por horas en áreas comunes.
- 4.- Diseñar un programa de control de plagas (cada año).
- 5.- Capacitar al personal sobre aseo personal, uso y mantenimiento de utensilios, químicos; técnicas de limpieza; entre otros.
- 6.- Entregar el uniforme, utensilios de limpieza, protección y desinfección en buen estado a los empleados.
- 7.- Establecer procesos y protocolos de limpieza, desinfección en las áreas del hotel.
- 8.- Desinfectar y limpiar periódicamente: techos, vidrieras, jardines, bodegas, buhardillas.

PROGRAMA DE VIGILANCIA DE LA SALUD

PROGRAMA:



PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

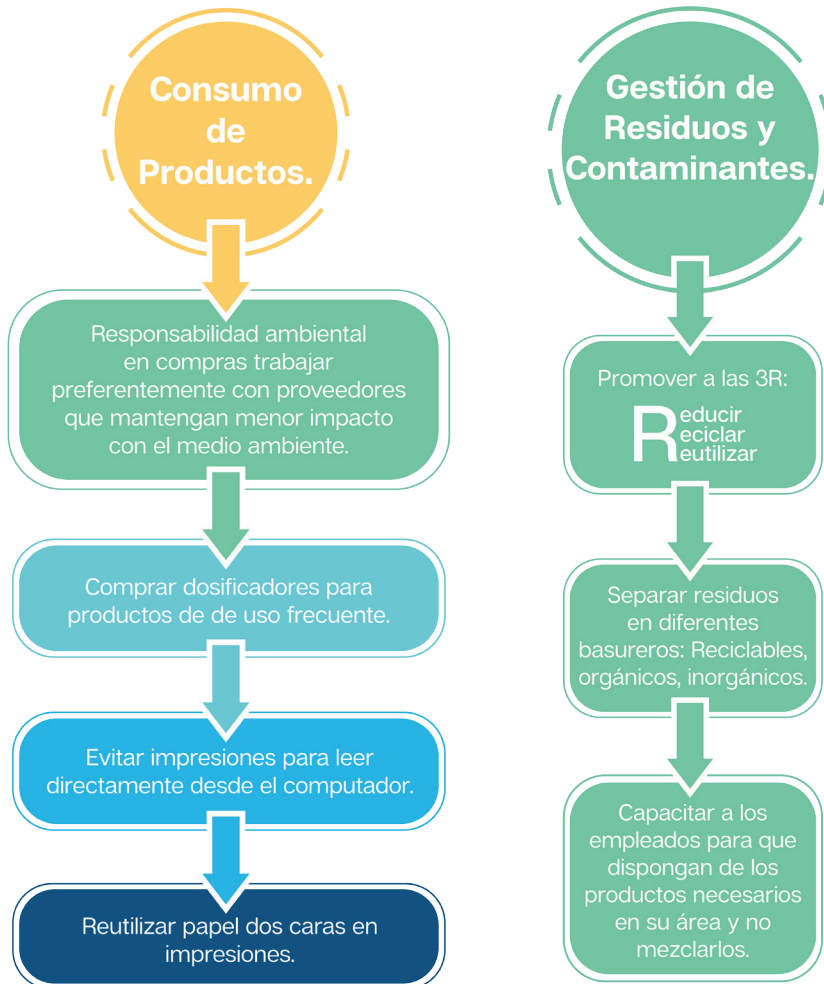
Se pretende evitar al máximo los impactos ambientales que se realizan dentro de la actividad hotelera, generando respeto por la biodiversidad y su conservación.

Mediante medidas preventivas:

- a) Manejo de residuos y contaminación.
- b) Ahorro de agua.
- c) Consumo de productos biodegradables, orgánicos.
- d) Uso de materiales reciclados.
- e) Ahorro de electricidad.
- f) Mejor funcionalidad y mantenimiento de máquinas (lavadora, secadora, lavador de vajilla; etc.)



DIRECCION EJECUTIVA DE LA AGENCIA NACIONAL DE REGULACION, CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIA – ARCSA

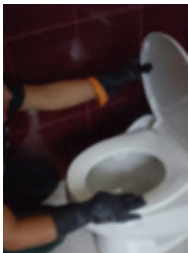


INSTRUCTIVO DE LIMPIEZA SANITARIOS

Detalla el trabajo de limpieza como apoyo a otros procesos, creando una metodología específica en cuanto a las habitaciones y sanitarios de Hotel Rosa Mía.

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
	Debe colocar un cartel avisando que el piso esta mojado.
	Debe eliminar todos los residuos sólidos con un buen barrido del piso.
	En cuanto a los sanitarios debe eliminar los residuos orgánicos como inorgánicos con la escoba de cerdas fuertes

Hotel Rosa Mía

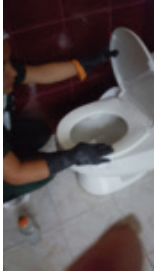
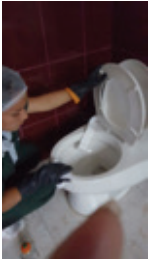
	Una vez eliminado todo tipo de residuos limpia los mismos con agua caliente mezclando con detergente. Además utiliza desinfectantes amigables con el ambiente.
	Debe mantener un perfecto estado de limpieza de las paredes a fondo cuando sea necesario.
	El vaciado de basureros, la reposición de papel higiénico, papel toalla y jabón líquido debe hacerlo a diario

Hotel Rosa Mía

	El encargado procede a limpiar el lavamanos sacando las pelusas y cabellos.
	Posteriormente realiza el lavado de la bañera restregando uniformemente la misma con detergente y agua caliente.
	Finalmente realiza la limpieza de la grifería y del espejo de baño con limpia cristales.

Hotel Rosa Mía

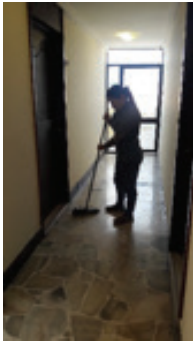
a) Detalle operativo de limpieza

GRIFOS	LAVAMANOS	TAPAS
		
CERÁMICA	INTERIOR	LIMPIEZA DE PAREDES
		
LIMPIEZA DE PISOS	ASIENTOS	
		

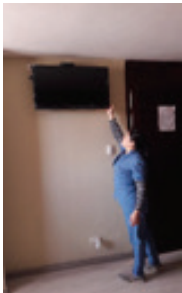
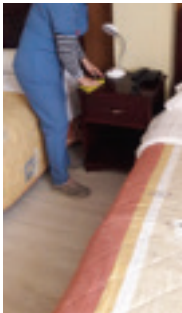
INSTRUCTIVO DE LIMPIEZA AREAS COMUNES

Detalla minuciosamente la metodología para realizar el trabajo de limpieza en las áreas comunes del hotel.

DESCRIPCIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
	El /la encargado/a de esta actividad limpia, trapea las áreas de acceso, puertas, pasillos, mesón de servicio, de las áreas comunes del establecimiento con productos de limpieza.
	El /la encargado/a limpia las áreas de circulación interna que se encuentran en todo el establecimiento y con los elementos de limpieza más adecuados para cada caso.

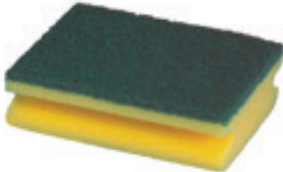
Hotel Rosa Mía

	El /la encargado/a barre, trapea y limpia áreas de descanso interno, áreas deportivas, gradas, pasillos; con los elementos adecuados a cada caso.
	El /la encargado/a limpia los polvos de los marcos de los cuadros, elementos decorativos, luminarias y mobiliario que están en las áreas comunes del establecimiento, utilizando los elementos de limpieza adecuados a cada caso, posteriormente pondrá agua en las plantas.
	El encargado/a llena el REGISTRO SEMANAL DE LIMPIEZA, este proceso se repite dos veces al día: antes del inicio y al finalizar la jornada.

Hotel Rosa Mía

	Para finalizar ama de llaves realiza un control visual de la actividad realizada por el encargado/a de la limpieza.
---	---

CUARTO DE BAÑO:

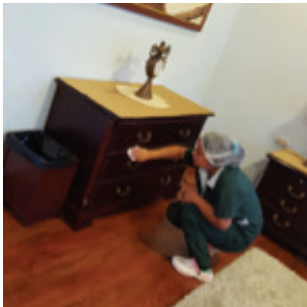
EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL	ATOMIZADOR
	
TRAPEADOR	ESTROPAJOS
	

INSTRUCTIVO DE LIMPIEZA DE HABITACIONES

Por la estructura muchas veces se maneja de manera independiente la habitación y sus respectivos baños.

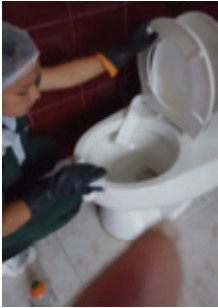
Hotel Rosa Mía

HABITACION:

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
	El /la encargado/a de esta actividad vacía papeleras, recoge vasos, limpia puertas, pasillos y trapea pisos o aspira alfombras de áreas de acceso y de la habitación.
	El /la encargado/a desviste la cama, retira la lencería usada, viste y cubre la cama.
	El /la encargado/a limpia elementos decorativos, muebles, accesorios, closets, usando los elementos de limpieza más adecuados a cada situación. Pasa un trapo blanco por las hendidjas, soportes y superficies donde el polvo se puede acumular.

Hotel Rosa Mía

CUARTO DE BAÑO:

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
	El /la encargado/a limpia a profundidad el cuarto de baño de la habitación utilizando los elementos químicos adecuados a cada situación.
	El /la encargado/a limpia el cuarto de baño, con absoluta proligidad. Iniciando por pisos, puertas, inodoro; utilizando los elementos químicos adecuados a cada situación y los EPP correspondientes.
	El /la encargado/a limpia en el cuarto de baño: lavamanos, espejos, elementos decorativos, dispensadores de jabon, utilizando los elementos químicos adecuados a cada situación y los EPP correspondientes.

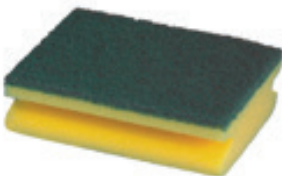
Hotel Rosa Mía

	El /la encargado/a limpia en el cuarto de baño: área de ducha, paredes, piso, puertas o cortinas de baño, llaves y elementos metalicos, utilizando los elementos químicos adecuados a cada situación y los EPP correspondientes.
	El /la encargado/a procederá a la desinfección y sanitización de la habitación y cuarto de baño, asegurándose que se eliminen los posibles contaminantes, utilizando los elementos químicos desinfectantes adecuados y los EPP correspondientes.
	El /la encargado/a coloca artículos complementarios y amenities y adecuar la habitación y el cuarto de baño cumpliendo las definiciones estéticas determinadas por la administración del establecimiento.

Hotel Rosa Mía

	El encargado/a llenara el REGISTRO SEMANAL DE LIMPIEZA, este proceso se repetirà una vez al dia y a la salida de un huesped.
	Para finalizar el proceso, ama de llaves realizar un control visual de la actividad realizada por el encargado/a de limpieza.

EQUIPOS DE LIMPIEZA:

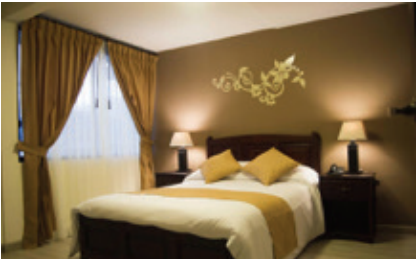
EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL	ATOMIZADOR
	
TRAPEADOR	ESTROPAJOS
	

INSTRUCTIVO ATENCION TELEFONICA Y MEDIOS ELECTRONICOS

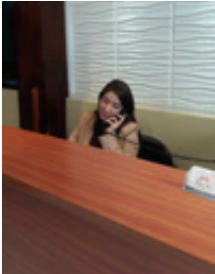
Este instructivo establece la metodología para la atención telefónica y por medios electrónicos de manera adecuada.

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
	El recepcionista procura contestar inmediatamente (antes del tercer timbre) el telefono. Utilice el mensaje institucional, salude de manera amable con el saludo Hotel Rosa Mía buenos días, buenas tardes, buenas noches, mi nombre es.... un placer saludarle, en que le puedo ayudar....? Es un placer poder atenderlo !!. Hable con buena articulación, vocalización y en el idioma adecuado para el cliente.
	El /la encargado/a da al cliente una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación. Si se debe poner en espera al cliente, el tiempo debe ser menor a 30 seg. Solicite al cliente la información pertinente para determinar el tipo de servicio a suministrar. Sea asertivo con las respuestas ofrecidas al cliente. Pregunte al final de la comunicación si quedo satisfecho con la respuesta y si necesita algo más.

Hotel Rosa Mía

	El /la encargado/a, para mecanismos de atención virtual, utilice el aplicativo dispuesto por la institución para la atención virtual de peticiones, sugerencias, reclamos. Garantice la rapidez en la respuesta. Use la tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura en la pantalla. Evite el uso de emoticones, imágenes o contenidos fuera de requerimiento.
	El /la encargado/a, en los mensajes electrónicos, debe ser cordial al saludar y despedirse. Use el aplicativo institucional para dar respuestas, no use correos personales. Cuando el cliente solicite información sea preciso y haga referencia a la información alojada en su portal. Redacte en tercera persona y no utilice siglas ni abreviaturas. Siempre firme con su nombre y cargo

Hotel Rosa Mía

	El /la encargado/a cuida siempre los buenos modales y es paciente con el cliente que atiende. Si la comunicación se complica, pase la llamada a un jefe o supervisor.
	El/la encargado/ cuando el cliente o huésped, solicite información no disponible o accesible; solicite disculpas, explique los motivos y ofrezca proveer la información en el menor tiempo posible. Indague la información y provea la respuesta de forma inmediata.

PROCEDIMIENTO DE CHECK IN

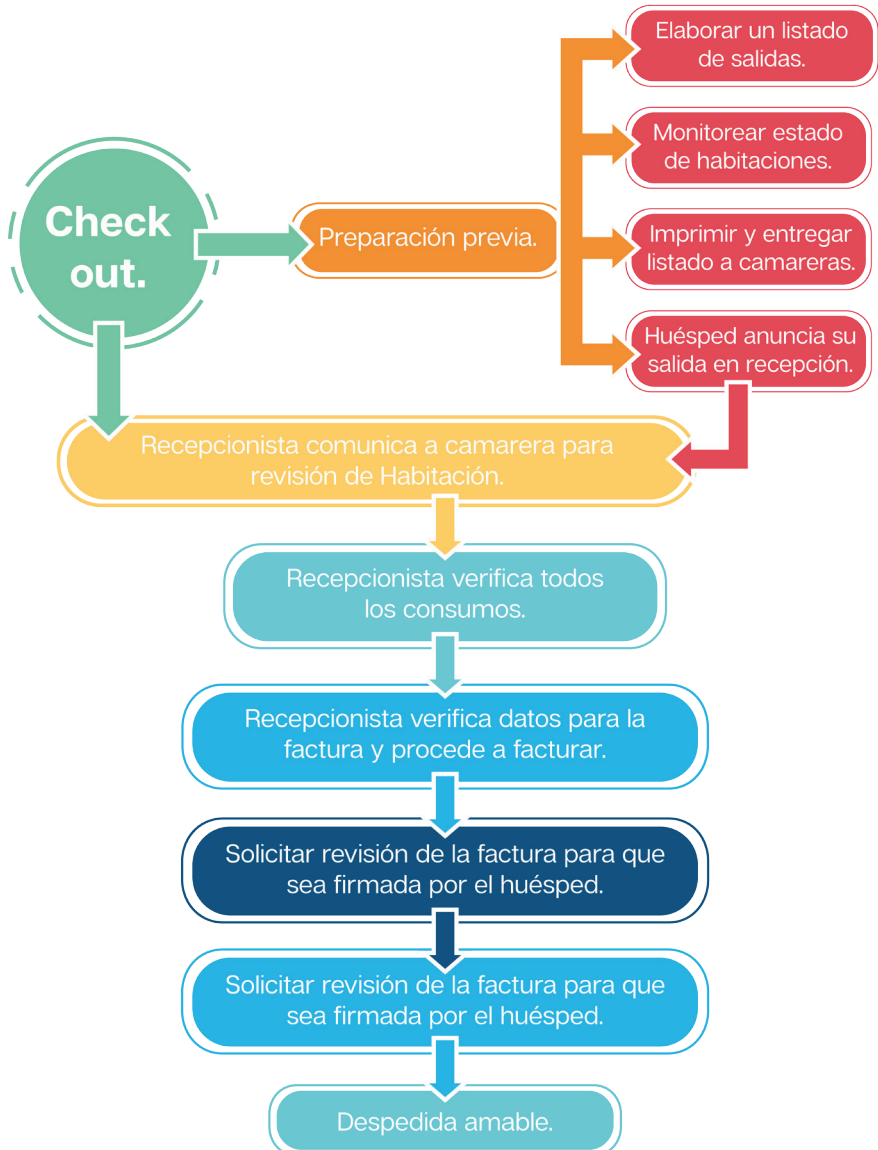


Hotel Rosa Mía





Hotel Rosa Mía



PROCEDIMIENTO DE OBJETOS OLVIDADOS

1. El jefe de recepción es el encargado de este proceso.
2. Aplica desde que se encuentra un objeto olvidado en la habitación, en un área pública, un pasillo, baño, restaurante, lobby, etc., hasta que es devuelto al huésped o se ha dispuesto como objeto olvidado.
3. Las camareras, botones revisan las instalaciones, si encuentran objetos olvidados lo reportan a recepción.
4. Recepcionista trata de localizar al huésped para informar, hasta hacer efectiva la entrega.
5. Si no lo localiza se llena el Registro de Objetos olvidados:
 - a) Fecha y lugar donde fue encontrado.
 - b) Número de Habitación
 - c) Datos del Huésped
 - e) Quien lo encontró.
6. El jefe de recepción guardará en un lugar seguro destinado solo para esto
 - f) Estos permanecerán allí por 1 año.
7. Si transcurrido ese tiempo (1año) no se realiza el reclamo se tendrá que:
 - g) Donar a una institución de asistencia social.

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDOR

- a) Sirve para mejorar el desempeño de los proveedores
- b) Mejor sostenibilidad económica
- c) Brindar a los clientes la mejor opción del servicio de alojamiento.

Ejecución:

1. Tenga permiso de funcionamiento al día.
2. La empresa disponga de medios adecuados para la entrega del producto/ servicio al cliente.
3. Utilice métodos para el control de la calidad de sus productos/ servicios.

Hotel Rosa Mía

4. Gestione las quejas, reclamos y sugerencias documentadamente.
5. Mida la satisfacción de los clientes.
6. Cuantos días de crédito establece para mi hotel.

POLITICA DE COMPRAS

Precio	Cobertura geográfica
Calidad	Integridad
Plazo de entrega	Responsabilidad financiera
Nivel de servicio	Capacidad técnica y productiva

PROCEDIMIENTO DE COMERCIALIZACION DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO

Para la comercialización de los servicios de hospedaje se requiere:

Participar en ferias y eventos

Workshops:

Participar en encuentros que organizan los representantes de la oferta de un destino con los representantes de operadoras y agencias de viajes con el objetivo de dar a conocer los servicios del hotel.

Merchandising:

Al terminar el año se podrán definir los objetos llamativos que causen impacto para la venta u obsequios en ferias, eventos, workshops, corporativos, para atraer a los representantes de dicha exposición.

•Es recomendable que la Publicidad y promoción de ventas lo realice una empresa experta externa que maneje de mejor manera tanto en redes sociales, medios de comunicación y promociones que junto con el administrador o representante los puedan ir monitoreando dependiendo de fechas temporada baja, feriados, promociones; entre otras. Es la capacidad de capturar la atención de potenciales clientes o de clientes ya ganados, para que se vuelvan recurrentes, hacia cierto producto o servicio en particular. www.improma.com/~-/que-es-la-publicidad/

Hotel Rosa Mía

EL PRECIO:

Considera lo siguiente al momento de definir los precios de los servicios y tarifas de alojamiento

FACTORES INTERNOS:

Valores o precios que sea el de menor precio en el mercado.

FACTORES EXTERNOS:

Demanda.
Competencia.

TEMPORADAS:

Alta.
Baja.
Feriados.

PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA Y VERIFICACIÓN INTERNA

- a) Verificación Interna con atención inmediata:
 - 1. Estado e importancia del departamento o área.
 - 2. Dependiendo la incidencia de problemas.
 - 3. Cambios significativos en la administración, organización, tecnología.
 - 4. Resultados de mejoras en los procesos anteriores.
- b) Revisión de la documentación.
- c) Ejecución de Auditoría.
- d) Verificación del puntaje correspondiente incluyendo información relacionada a actividades y proceso.
- e) Conclusiones
- f) Recomendaciones
- g) Seguimiento de Auditoría
- h) Acciones correctivas

