Plan de capacitación para la implementación y ampliación de la plataforma GXP en todos los departamentos del hotel Santa Marta Marriott Resort Playa Dormida.

Stefanny Triviño Salas 2019127055

Johimer García Casarrubia 2018127016

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONOMICAS

DIPLOMADO EN GERENCIA DEL SERVICIO INTEGRAL

SANTA MARTA MAGDALENA

2022

Contenido

2. Introducción 3

3. Justificación 4

4. Objetivo general 5

5. Objetivo especifico 6

6. Marco de referencia 7

6.1 Antecedentes 7

6.2 Marco Teórico 7

9. Descripción de la empresa 9

10. Diagnostico 10

11. Propuesta modelo de gerencia de servicio 11

11.1 Definición de la propuesta 11

11.2 Gestión de riesgo 12

11.3 Gestión financiera 13

11.4 gestión humana 14

11.5 transformación digital 26

11.6 Diseño de experiencia 27

12. Conclusión 30

13. Bibliografía 31

..... 31

2. Introducción

La plataforma GXP (Guest Experience Platform) es utilizado por el departamento de recepción del Hotel Marriott Playa Dormida, desde ahí se atienden las solicitudes que hacen los huéspedes, ha sido utilizado por mucho tiempo, pero nos planteamos expandir el uso de programa para mejorar la eficiencia y capacidad de respuesta de las solicitudes realizadas por los clientes.

3. Justificación

Buscar la satisfacción del usuario, mejorar los servicios y descongestionar las líneas para una pronta respuesta que se pueden agilizar los procesos para responder de forma rápida las inquietudes o resolver problemas de los huéspedes.

4. Objetivo general

Implementar un plan de capacitación de la plataforma GXP para mejorar la atención al cliente, creando procesos más rápidos y dando respuesta inmediata.

5. Objetivo especifico

- Establecer la plataforma GXP en los departamentos de atención a clientes del hotel (Alimentos y Bebidas, Recepción, Housekeeping, Mantenimiento, Finanzas)
- Capacitar al personal de Housekeeping, finanzas, alimentos y bebidas, mantenimiento para el manejo del programa
- Mejorar los tiempos de respuesta de las solicitudes, por GXP GUEST EXPERIENCE PLATFORM , chat o llamada

6. Marco de referencia

6.1 Antecedentes

El programa es usado desde la apertura del hotel en santa marta, es usado principalmente en el área de recepción ya que son los principales receptores de solicitudes, Pero siempre se han presentado molestias en el uso GXP por demora del servicio, los demás departamentos al no contar con el programa no le pueden hacer el seguimiento a los requerimientos de los huéspedes.

Los clientes al solicitar algún servicio tienen dos opciones para hacerlo por llamada o por medio de GXP. Cuando es por llamada los que atienden esas solicitudes son los recepcionistas, las líneas de comunicación suelen saturarse a menudo por eso no es tan eficiente. Por medio del programa es más sencillo recibir solicitudes y responder las porque el programa esta creado para mejorar el servicio a los huéspedes. La inconformidad que se puede encontrar es que solo los recepcionistas tienen acceso al programa, uno de sus trabajos es esa ayudar en lo que necesite el huésped, pero como tienen otras labores es un poco demorado el proceso, se puede congestionar de peticiones de los usuarios, algunos insistentes porque le den respuesta enseguida hace más largo el proceso de seguimiento y solución.

6.2 Marco Teórico

La plataforma GXP (Guest Experience Platform) para utilizarla necesita el usuario y la contraseña. Solo se usa en computadores corporativos y celulares. Su función permite crear caso de solicitudes de huéspedes y poder hacerle seguimiento, se puede ver los reportes, trabajar toda la parte operativa de hotel también funciona como un chat interactivo donde se atienden las solicitudes, la mayoría es para servicios a la habitación para mantener los estándares de calidad. los huéspedes desde su habitación pueden hacer solicitudes a través del programa o vía telefónica.

El programa es muy eficiente hasta el momento no ha presentado inconvenientes, pero cuenta con un soporte por si hay una falla. Solo es utilizado por recepción ya que son los principales encargados de la atención a los huéspedes, los recepcionistas cuando los llaman para hacer solicitudes ya sea un servicio a la habitación, ellos deben generarla e ingresarla al programa para darle seguimiento y responder en los tiempos establecidos.

9. Descripción de la empresa

Empresa: Hotel Marriott resort playa dormida, ubicado Carrera 3 # 142-60 Bello Horizonte. Santa Marta.

Servicios y/o productos: Marriott es la compañía de viajes más grande del mundo, que ofrece opciones inigualables para los huéspedes y genera un valor inigualable para los propietarios. Con nuestra amplia cartera de marcas, nuestra plataforma dinámica de ventas y marketing, y el programa de fidelización de huéspedes más admirado del mundo, Marriott Bonvoy.

Sector de la empresa: Se encuentra en el sector terciario de la economía, hace referencia a la prestación de servicios y la comercialización de bienes tangibles e intangibles.

Capital humano: cuenta con 121.000 trabajadores a nivel internacional, en la sede de Santa Marta cuenta con un capital humano de 20 capacitado completamente

Visión: Mantenernos 5 años delante de la competencia, mediante de la innovación constante de las operaciones, infraestructura, programas para el desarrollo de nuestro recurso humano y el servicio personalizado ofrecido en nuestros hoteles.

Misión: Ofrecer servicios hoteleros innovadores y personalizados con altos estándares de calidad, seguridad y atención, convirtiéndonos en socios estratégicos de nuestros clientes, inversionistas, asociados y de la comunidad.

Objetivo corporativo: El objetivo principal de MARRIOTT es capturar la mayor cantidad de turismo a nivel mundial y para ello quiere expandir el negocio a partir de la decisión de construir una cartera de marcas que ofrecen opciones de alojamiento una amplia gama de clientes. MARRIOTT establece una estrategia de multimarca que consiste en dar a cada producto un nombre distinto, es una estrategia útil cuando cada marca está destinada a un segmento de mercado diferente.

Estructura organizacional:

El hotel Santa Marta Marriott Resort Playa Dormida cuenta con una estructura organizacional lineal donde el Gerente del hotel junto con el comité ejecutivo conformado por

directores de departamentos, son los encargados de la toma de decisiones con respecto al futuro de la empresa.

Organigrama:

10. Diagnostico

Actualmente la plataforma GXP es utilizado en el hotel, para la entrada y salida de solicitudes de huéspedes, si un huésped está asociado con la membresía de Marriott la cual es Marriott Bonvoy se les otorga una cuenta personal para puedan hacer sus solicitudes desde el celular o por el teléfono de la habitación. Los tiempos establecidos de respuesta son 15 minutos por orden o solicitud requerida, aunque muchas veces es más demorado porque todos los requerimientos de los huéspedes llegan a recepción desde ahí se procede a enviar la solicitud al departamento que sea requerido, entonces cada departamento a tiende y le da respuesta al huésped. el proceso no es tan fácil ni rápido como se puede analizar.

El departamento de recepción está cargado de trabajo por su labor, pero ellos al recibir solicitudes pueden saturarse más de trabajo, eso genera un poco de estrés, son los principales

receptores de los huéspedes, cualquier duda o inquietud son llamados para dar soluciones o buscar la persona encargada de esa área para poder resolver el inconveniente que tenga el usuario.

11. Propuesta modelo de gerencia de servicio

Actualmente en el Hotel Santa Marta Marriott Resort Playa Dormida, el departamento principal para el uso de la plataforma GXP, es el departamento de recepción, por lo cual esta área es la encargada de recibir, realizar seguimiento, y cierre a las solicitudes que realizan los huéspedes del hotel antes, durante y después de su estadía en el hotel, por tal motivo este proyecto se va a implementar con el objetivo de que se realice capacitación a todo el personal operativo, y que así puedan hacer uso de la plataforma GXP con el fin de que cada área o departamento una vez se les asigne un caso sean ellos los encargados de realizar el seguimiento y cierre de estas solicitudes.

11.1 Definición de la propuesta

Fase 1: Identificación del personal

En esta fase nos enfocaremos en identificar el personal el cual es apto para esta aplicación, por lo cual en cada departamento se identificará en el personal operativo, todo aquel que tenga permitido utilizar su celular o que tenga acceso a un computador en horario laboral (Supervisor de F&B, Room service server, security agent.. etc.), este será el requisito principal para ser aptos.

Fase 2: Capacitaciones

Seguido de la primera fase logrando identificar al personal cualificado, procederemos con la segunda fase o etapa, la cual consistirá en una jornada de capacitación intensiva en la cual estará involucrado el personal anteriormente mencionado, se requiere para que el programa pueda aplicarse con eficacia que, para departamentos operacionales, al tener turnos rotativos que en cada turno haya una persona capacitada. Por lo cual se requieren mínimo 3 anfitriones del área operativa y en el área administrativa 1 persona. Estas capacitaciones se dictarán ya sea en salones si la ocupación lo permite o en su defecto en la oficina de recepción (área de teléfonos, servicio al cliente), y se realizarán periódicamente cada trimestre.

Fase 3: Seguimiento y resultados

En la fase 3 nos enfocaremos en que después de cada capacitación, se realice un seguimiento posterior, y así poder verificar si el programa se está aplicando por cada departamento, los resultados de estos seguimientos los podremos verificar con reportes que GXP nos brindará, en estos reportes se puede verificar: Casos creados por días, porcentaje de casos cerrados a tiempo, tiempo de respuestas e a los chats de los huéspedes a través de GXP, porcentaje de los chats respondidos dentro del tiempo establecido por estándar, entre otros. Para lo cual se realizará el análisis cada 40 días que es el periodo de las capacitaciones.

11.2 Gestión de riesgo

MARRIOTT RESORT SANTA MARTA PLAYA DORMIDA	MATRIZ DE GESTION DE RIESGOS	Grupo	5
		Estudiantes	Johimer García Stefany Triviño

IDENTIFICACION DEL RIESGO					ANALISIS				VALORACION				TRATAMIENTO			MONITOREO		
Actividad/Proceso	RIESGO	TIPO / CLASIFICACIÓN	GENERADO POR/ CAUSADO POR / FUENTE	POSIBLE CONSECUENCIA/ EFECTO NO DESEADO	PROBABILIDAD (De1 a 5)	CONSECUENCIA (De1 a 5)	Resultado	TOLERANCIA AL RIESGO	CONTROLES ACTUALES (Controles de ingeniería, señalización/ advertencias o controles administrativos o EPP)	EXPOSICIÓN DEL CONTROL (De1 a 5)	Resultado	NIVEL DEL RIESGO	PLAN DE ACCIÓN O TRATAMIENTO (Se puede considerar la eliminación o sustitución, mediante un plan de acción concreto/ Indispensable cumplimiento de requisito legal aplicable)			CRITERIO DE EFICACIA. ¿Las acciones o actividades del tratamiento fueron eficaces?	SI	NO
													ACCION	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCION			
Prestación del Servicio	Virus	De exposición de personas	Atención permanente al público	Alergias, irritaciones,virosis	5	4	20	ALTO	Sensibilización sobre riesgo Biológico, normas básicas de bioseguridad. Suministro de gel antibacterial y/o alcohol glicerinado. Aseguramiento al completo esquema de vacunación del personal. Implementación procedimiento de riesgo biológico	1	3	Aceptable	Seguimiento al control de riesgo de salud publica, divulgación o informativos periódicos segun SIVIGILA. Exámenes médicos periódicos ocupacional. Implementación jornadas de salud. Implementación del programa de fomentos de estilo de vida y trabajo saludable	SST				
Capacitacion de Personal	1. Capacitacion del personal 2. Desarrollo de las capacitaciones con personal ausente.	De cumplimiento	Fallo en logistica, ausentismo.	Poca comprención del programa GXP por parte de los asistentes. Lo cual puede generar quejas a futuro.	3	3	9	ALTO	Capacitaciones programadas con anticipación para que el personal se pueda agendar para asistir.	1	2	Aceptable	Verificación de horarios de los implicados para que asi puedan coincidir con el horario de las capacitaciones programadas.					
Ciberseguridad	Fallo de ciberseguridad	De tecnologia	Conexiones inseguras, correos pishing.	Al usar una red de internet insegura o al abrir correos que suplantan identidad, se puede quebrantar la seguridad y acceder a datos de los huespedes.	3	4	12	ALTO	Advertencias por parte del departamento de Tegnologia.	2	8	Aceptable	Capacitaciones continuas con respecto a Ciberseguridad, información sensible y privacidad.					
Biomecanico	Tendinitis, síndrome de túnel del carpo	Operativos	Movimiento Repetitivo	Trabajo con movimientos repetitivos, digitación, registro documental.	3	3	9	ALTO	Pausas activas	2	6	Aceptable	Diseño e implementación de PVE osteomuscular. Capacitaciones en prevención de riesgo biomecánico (manos). Implementación exámenes médicos ocupacionales con énfasis en osteomuscular, seguimiento a recomendaciones medico ocupacionales si aplica. Analisis de puesto de trabajo. Pausas activas,					
Prestación de servicio a través de teléfonos audio/voz	Ruido	Operativos	Alto numero de llamadas, alto volumen el los telefonos, sobrecarga de solicitudes.	Alteraciones auditivas estrés	3	2	6	ALTO	Uso de diademas Inducción y reinducción en SST	1	2	Aceptable	Turnos rotativos entre Recepcion y Telefonos para que asi se pueda tener tiempo de descanso auditivo.					
Psicosocial	Condiciones laborales	De exposición de personas	Relaciones funcionales, jornada de trabajo, repetitividad Atencion al huesped	Intestabilidad, aumento de los niveles de estrés, cansancio físico y mental.	2	3	6	ALTO	Actividades de bienestar común Inducción y re inducción en SST	1	2	Aceptable	Implementar PVE para prevención del riesgo psicosocial, aplicación de bateria riesgo psicosocial. Capacitación continua en manejo del estrés, relaciones interpersonales, comunicación efectiva.					
Fisico	Radiaciones no ionizantes	De exposición de personas	Cefaleas Fatiga Envejecimiento visual	Operación de videoterminales (pantallas o monitor, fotocopiadoras)	2	4	8	ALTO	Autocuidado Exámenes medico ocupacionales Inducción y reinducción en SST	2	6	Aceptable	Inspecciones de seguridad a puestos de trabajo Implementación del Programa de fomento de estilos de vida y trabajo saludables Realizar pausas activas Seguimiento a recomendaciones medico ocupacionales uso de lentes o gafas.					
Condiciones de seguridad	Eléctrico	De exposición de personas	Choques eléctricos Quemaduras	Redes eléctricas de baja tensión, en oficina recepcion	2	2	4	BAJO	Programa de mantenimiento preventivo de equipos e instalaciones. Equipos atemizados sistema puesta a tierra.	1	2	Aceptable	Inspecciones locativas y de condiciones eléctricas en áreas de trabajo. Implementar señalización en bitácoras eléctricos y tomacorrientes. Organización (encanalestar) del cableado debajo de escritorio. Reporte de condiciones inseguras.					
Buomecanico	Posturas		Postura prolongada sedente.	Fatiga Lesiones osteomusculares y vasculares	2	4	8	ALTO	Exámenes médicos ocupacionales. Pausas activas Inducción y re inducción en SST	1	3	Aceptable	Programación de exámenes médicos ocupacionales anuales con énfasis osteomuscular, seguimiento a recomendación medico ocupacional si aplica para el factor de riesgo. Capacitaciones en riesgo asociados al puesto de trabajo. Pausas activas.					
Condiciones de seguridad	Mecanico	Operativos	Uso de elementos de oficina (grapadoras, bisturí, tijeras, saca ganchos, bandas elásticas).	Heridas	2	2	4	BAJO	Autocuidado Reporte de condiciones inseguras Inducción y reinducción en SST y		0	Aceptable	Capacitación en cuidado de manos por riesgo mecánico, elementos de oficina. Inspección de herramientas de oficina. (cambiar cuando presenten oxidación y desgaste). Implementar taller de orden y aseo. Preservar el autocuidado en las áreas de trabajo. Actualización del profesiograma donde se incluya el esquema de vacunación para Mtano. Autocuidado. Reporte de condiciones inseguras. Elementos corto punzantes con vaina de protección (bisturí, tijeras)					

11.3 Gestión financiera

PRESUPUESTO PROYECTO PLAN DE CAPACITACION PARA LA AMPLIACION DE LA PLATAFORMA GXP EN TODOS LOS DEPARTAMENTOS DEL HOTEL MARRIOTT PLAYA DORMIDA

Semanas de diseño	**2**
Semanas de ejecución	**11**
Semanas de evaluación	**1**
Tiempo total	**14**

1	Fase uno (Subtotal 1)	$29.505.030,00		
2	Fase dos (Subtotal 2)		$818.326,00	
3	Fase tres (Subtotal 3)			$166.666,00
	Valor total del proyecto			**$30.490.022,00**

1. Diseño

	Concepto del Gasto	Valor Unitario	Cantidad	Valor Total
1	Honorarios Ingeniero de Sistemas	$3.000.000	1	$3.000.000
2	Compra de celulares	$450.000	10	$4.500.000
3	Compra de computadores	$1.500.000	5	$7.500.000
4	Suscripcion GXP	$14.505.030	1	$14.505.030
5				
6				
20				
	Sub total			$29.505.030

2. Ejecución

	Concepto del Gasto	Valor Unitario	Cantidad	Valor Total
1	plan de capacitacion GXP	$33.333	14	$466.662
2	seminarios sobre atencion al cliente enfocado en estandares de calidad del hotel	$33.333	8	$266.664
3	equipo apto para desarrollar actividades (computador, sonido, proyector, salon)	$0	0	$0
4	refrigerio	$5.000	17	$85.000
5				
19				
20				
	Sub total			$818.326

3. Evaluación

	Concepto del Gasto	Valor Unitario	Cantidad	Valor Total
1	Realización registro informe final	$33.333	$2	$66.666
2	evaluacion final	$0	$15	$0
3	encuestas a huespedes	$2.000	$50	$100.000
4				
5				
20				
	Sub total			$166.666

11.4 gestión humana

Perfil de Cargo: housekeeping manager			
Área:	Housekeeping departamento operativos		
Cargo Jefe Área:	Director de housekeeping		
Número de personas a cargo:	Todo el departamento		
Cargo al que reporta:	Gerente general		
Rol del cargo:	estratégico	táctico	soporte

1. Misión de Cargo :

es responsables de supervisar y dirigir para cumplir con los estandares de servicio y limpieza del Hotel es responsable de reporter todo problema de mantenimiento y manejar las solicitudes de los huespedes. Utiliza los productos de limpieza correctamente para la superficie designada.

2. Responsabilidades del Cargo:

Responsabilidades	Actividades	Resultados Esperados
Mantiene alta moral, productividad, comunicacion consistente y eficaz dentro del servicio de limpieza como otros departamentos del hotel.	Revisa todos los check ins, stayovers y check outs. Mantener los estandares superiors de limpieza de la propiedad. Realizar inventarios Supervisor la limpieza de las areas publicas y habitaciones Tener control de las operaciones Establecer horarios Supervisar las actividades del personal Establecer objetivos Implementar estrategias Brindar la visión del hotel a sus subordinados	Que los huéspedes se sientan a gusto con la atención brindada, que las áreas publicas y habitaciones del hotel estén limpias y listas para los clientes, supervisar y manejar la información del departamento ofreciendo soluciones y mejoras

	Capacitar al personal Proveer de recursos	
atiende las solicitudes de los huéspedes y crea planes para mejorar el servicio	Le da seguimiento a inconvenientes que puedan tener los huéspedes con sus habitaciones Dispone el personal para los pedidos de los huéspedes Supervisa la atención hacia los huéspedes Supervisa que se cumplan con los estándares de calidad	Garantizar la respuesta oportuna de los trabajadores con respecto a las solicitudes o pedidos que los huéspedes requieran, implementar nuevas estrategias para cumplir con los estándares y disponer de manera adecuada del personal

3. Requerimientos Educativos y de Formación:

	EDUCACION:	DESCRIPCION:
	Bachillerato	
	Tecnologías	Gestión hotelera y turistica
x	Universitario	Administración de empresas turísticas y hoteleras
	Post-grados	

FORMACION:

FORMACION: Conocimiento en las (TIS), Buen manejo del personal, conocer y saber del manejo de la gestión hotelera, saber de contabilidad básica y de experiencias en el servicio al cliente
HABILIDADES: Capacidad en la toma de decisiones, Manejo de personal, Manejo de relaciones humanas, Excelente comunicación verbal y escrita, Trabajo bajo presión, Manejo de quejas y conflictos, Capacidad de negociación, Manejo de emociones.

EXPERIENCIA: mínimo un año de experiencias en cargos similares
ACCESO SISTEMAS DE LA COMPAÑÍA: Programa de servicio a huésped **GXP**

4. Perfil de Competencias

		COMPETENCIAS	PERFIL DE DESARROLLO				
			1	2	3	4	5
corporativas	**Coordinar, apoyar y atender con calidez a los huéspedes**	Brindar un servicio garantizado, apoyar al personal de recepción. Cumplir con los estándares de calidad del hotel, organizar y gestionar los turnos, controlar sus emociones para manejar de manera eficiente las solicitudes y quejas de los usuarios, tener las áreas públicas del hotel en orden y limpias, mejorar la calidad del servicio					x

Perfil de Cargo: gerente de atención al cliente			
Área:	Atención al cliente		
Cargo Jefe Área:	Director de huosekeeping		
Número de personas a cargo:	10		
Cargo al que reporta:	Gerente de atención al cliente		
Rol del cargo:	estratégico	táctico	soporte

1. Misión de Cargo :

un gerente del servicio de atención al cliente debe proporcionar una atención excelente al cliente y promover esta idea en toda la organización. El objetivo es que el departamento funcione de forma eficiente y rentable, a fin de incrementar la satisfacción, fidelidad y retención de los clientes y cumplir sus expectativas

2. Responsabilidades del Cargo:

Responsabilidades	Actividades	Resultados Esperados
Asumir la responsabilidad de los problemas de los clientes y llevar un seguimiento de esos problemas hasta su resolución	Permitir que el equipo de servicio al cliente se centre en el cliente y brinde una experiencia increíble, y al hacerlo, tomen responsabilidades y eliminen obstáculos. Conocer los productos de la organización por dentro y fuera para intervenir en los problemas escalados de los clientes que el equipo no puede resolver. Medir e informar a otras partes interesadas sobre los esfuerzos y los éxitos del departamento de servicio al cliente.	Garantizar una experiencia una a los clientes, resolver los problemas que se presenten y mejorar el servicio, cumpliendo con los estándares de calidad de la empresa
Proporcionar información de los datos de los clientes a los departamentos de marketing y ventas en un esfuerzo por seguir haciendo crecer la organización y reducir la rotación.	Desarrollar procedimientos, políticas y normas de servicio Llevar registros precisos y documentar acciones y conversaciones de atención al cliente Analizar estadísticas y compilar informes precisos Contratar, orientar y desarrollar agentes de atención al cliente y nutrir un entorno en el que puedan sobresalir mediante motivación y empoderamiento Adelantarse a los avances del sector y aplicar las mejores prácticas en las áreas de mejora Controlar recursos utilizar activos para lograr objetivos cualitativos y cuantitativos Ceñirse al presupuesto aprobado y gestionarlo Mantener un flujo de trabajo ordenado en función de las prioridades	Mantener en orden a todo el personal, buscar nuevas estrategias para alcanzar los objetivos, conseguir el personal calificado, proporcionar avances y sobre todo ir actualizando recursos

3. Requerimientos Educativos y de Formación:

	EDUCACION:	DESCRIPCION:
	Bachillerato	
	Tecnologías	Tecnologo en atención al cliente
x	Universitario	Administración de empresas turísticas y hoteleras, ıdministración de empresas y contabilidad
	Post-grados	

FORMACION:

FORMACION:

Operativos (Planeación, Organización, Dirección y Control). Administrativos, manejo de recursos económicos, materiales y humanos. Excelente manejo de la paquetería Microsoft Office, Sistemas operativos propios al área, Habilidades numéricas y de tecnologías de la información (TI) para la preparación de presupuestos y elaboración de informes estadísticos,

HABILIDADES: Grandes habilidades de comunicación verbal y escrita. Confianza y habilidades interpersonales. Buenas habilidades comunicativas al teléfono. Un buen aspecto si debe tratar con los clientes cara a cara. Empatía, capacidad de tener en consideración los sentimientos de los demás y de intentar comprenderlos. sentido del humor. Habilidades numéricas y de tecnologías de la información (TI) para la preparación de presupuestos y elaboración de informes estadísticos, por ejemplo.

EXPERIENCIA: mínimo un año de experiencias en cargos similares

ACCESO SISTEMAS DE LA COMPAÑÍA: Programa de servicio a huésped **GXP**

4. Perfil de Competencias

	COMPETENCIAS	PERFIL DE DESARROLLO				
		1	2	3	4	5

corporativas	**Medir, analizar, organizar y motivar**	Mejorar los servicios hacia el huésped, actualizar, analizar datos y crear estrategias para la implementación de nuevas tecnologías que permitan conseguir los objetivos de la organización					x

Perfil de Cargo: recepción			
Área:	Recepción		
Cargo Jefe Área:	Supervisor de recepción		
Número de personas a cargo:	0		
Cargo al que reporta:	Gerente de atención al cliente		
Rol del cargo:	estratég	táct	sop

1. Misión de Cargo :

Apoya, implementa y evalúa la calidad de los productos y servicios brindados tanto a los clientes externos como a los internos. Además, es responsable del correcto funcionamiento y de asegurar una armonía de trabajo productiva y agradable dentro del equipo

2. Responsabilidades del Cargo:

Responsabilidades	**Actividades**	**Resultados Esperados**
Formar, supervisor y apoyar al personal de oficina, incluyendo recepcionistas, guardias de seguridad y agentes del centro de atención telefónica	Programar turnos Asegurarse de que la atención al cliente sea oportuna y precisa Ocuparse de quejas y solicitudes específicas de los clientes Solucionar emergencias Controlar las existencias y realizar pedidos de material de oficina Asegurar una adecuada distribución del correo Prepara y controlar el presupuesto de la oficina Mantener el registro de gastos y costes de oficina actualizado Garantizar que los requisitos de seguridad y las políticas de la compañía se cumplen	Garantizar un servicio transparente, confiable, seguro y empático. Mejora el tiempo de respuesta. demostrar la eficiencia de su personal a cargo.

3. Requerimientos Educativos y de Formación:

	EDUCACION:	DESCRIPCION:
	Bachillerato	
	Tecnologías	Gestión hotelera y turistica
x	Universitario	Administración de empresas turísticas y hoteleras
	Post-grados	

FORMACION:

FORMACION:
Operativos (Planeación, Organización, Dirección y Control). Administrativos, manejo de recursos económicos, materiales y humanos. Excelente manejo de la paquetería Microsoft Office, Sistemas operativos propios al área
HABILIDADES: Capacidad en la toma de decisiones, Manejo de personal, Manejo de relaciones humanas, Excelente comunicación verbal y escrita, Trabajo bajo presión, Manejo de quejas y conflictos, Capacidad de negociación, Manejo de emociones.
EXPERIENCIA: mínimo un año de experiencias en cargos similares
ACCESO SISTEMAS DE LA COMPAÑÍA: Programa de servicio a huésped **GXP**

4. Perfil de Competencias

		COMPETENCIAS	**PERFIL DE DESARROLLO**				
			1	**2**	**3**	**4**	**5**
corporativas	**Coordinar, apoyar y atender con calidez a los huéspedes**	Brindar un servicio garantizado, apoyar al personal de recepción. Cumplir con los estándares de calidad del hotel, organizar y gestionar los turnos, controlar sus emociones para manejar de manera eficiente las solicitudes y quejas de los usuarios					x

Plan de capacitación

Actividad de la empresa: prestación de servicio, Hotel Marriott playa dormida.

Introducción: realizamos las capacitaciones para instruir al personal seleccionado en el uso del programa GXP, así podrán atender las solicitudes de los huéspedes y mejorar el tiempo de respuesta. También buscamos la mejora del ambiente de trabajo porque la cultura organizacional es fundamental para tener una empresa exitosa y poder cumplir las metas propuestas por la organización

Alcance: el presente plan de capacitación es para el departamento de housekeeping, alimentos y bebidas, mantenimiento, finanzas y seguridad.

Fines del plan de capacitación: impulsar la eficiencia de la organización, estas capacitaciones se llevan a cabo para contribuir a:

- Lograr que los departamentos de housekeeping y alimentos y bebidas puedan utilizar el GXP, en sus celulares

- Elevar el nivel de rendimiento de los colaboradores, y con ellos, el incremento de la productividad y eficiencia de la empresa prestadora de servicio. (hotel Marriott)

- Mejorar la interacción entre los colaboradores y, con ello, a elevar el interés por el aseguramiento de la calidad en el servicio

- Generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, la productividad y la calidad y, con ello, a elevar la moral de trabajo.

- Mantener al colaborador al día con los avances tecnológicos, lo que alienta la iniciativa y la creatividad y ayuda a prevenir la obsolescencia de la fuerza de trabajo.

Objetivos de la capacitación:

- Preparar al personal para la ejecución eficiente de sus responsabilidades que asuman en sus puestos.
- Brindar oportunidades de desarrollo personal en los cargos actuales y para otros puestos para los que el colaborador puede ser considerado.

Objetivos específicos

- Modificar actitudes para contribuir a crear un clima de trabajo satisfactorio, incrementar la motivación del trabajador y hacerlo más receptivo a la supervisión y acciones de gestión.

- Mejorar la gestión en atención al huésped, habilitando nuevas líneas de servicio para satisfacer la necesidades y peticiones de los clientes

- El personal capacitado pueda manejar y entender el programa

Tipos, modalidad, niveles de capacitación:

Capacitación Preventiva: Es aquella orientada a prever los cambios que se producen en el personal, toda vez que su desempeño puede variar con los años, sus destrezas pueden deteriorarse y la tecnología hacer obsoletos sus conocimientos.

Esta tiene por objeto la preparación del personal para enfrentar con éxito la adopción de nuevas metodologías de trabajo, nueva tecnología o la utilización de nuevos equipos, llevándose a cabo en estrecha relación al proceso de desarrollo empresarial.

Capacitación Correctiva: Como su nombre lo indica, está orientada a solucionar «problemas de desempeño». En tal sentido, su fuente original de información es la Evaluación de Desempeño realizada normal mente en la empresa, pero también los estudios de diagnóstico de necesidades dirigidos a identificarlos y determinar cuáles son factibles de solución a través de acciones de capacitación.

Capacitación para el Desarrollo de Carrera: estas actividades se asemejan a la capacitación preventiva, con la diferencia de que se orientan a facilitar que los colaboradores puedan ocupar una serie de nuevas o diferentes posiciones en la empresa, que impliquen mayores exigencias y responsabilidades.

Esta capacitación tiene por objeto mantener o elevar la productividad presente de los colaboradores, a la vez que los prepara para un futuro diferente a la situación actual en el que la empresa puede diversificar sus actividades, cambiar el tipo de puestos y con ello la pericia necesaria para desempeñarlos.

Modalidades:

Actualización: Se orienta a proporcionar conocimientos y experiencias derivados de recientes avances científico – tecnológicos en una determinada actividad**.**

Especialización: Se orienta a la profundización y dominio de conocimientos y experiencias o al desarrollo de habilidades, respecto a un área determinada de actividad.

Perfeccionamiento: Se propone completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias, a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, directivas o de gestión.

Complementación: Su propósito es reforzar la formación de un colaborador que maneja solo parte de los conocimientos o habilidades demandados por su puesto y requiere alcanzar el nivel que este exige.

Niveles de capacitación:

Nivel Básico: Se orienta a personal que se inicia en el desempeño de una ocupación o área específica en la Empresa. Tiene por objeto proporcionar información, conocimientos y habilidades esenciales requeridos para el desempeño en la ocupación.

Nivel Intermedio: Se orienta al personal que requiere profundizar conocimientos y experiencias en una ocupación determinada o en un aspecto de ella. Su objeto es ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación.

Nivel Avanzado: Se orienta a personal que requiere obtener una visión integral y profunda sobre un área de actividad o un campo relacionado con esta. Su objeto es preparar cuadros ocupacionales para el desempeño de tareas de mayor exigencia y responsabilidad dentro de la empresa.

Estrategias:

las estrategias para implementar son:

- Desarrollo de trabajo practico
- Orientación y presentación de casos para aprender el uso del programa (videos, fotos y uso de aplicación)
- Diálogos
- Talleres individuales

Metas:

- Establecer el programa GXP en los departamentos operativos del hotel (housekeeping y alimentos y bebidas) que los empleados de cada dependencia puedan usarlo en sus celulares.
- Lograr el uso correcto del programa para mejorar el tiempo de respuesta de las solicitudes de los huéspedes que pase de 10 minutos por solicitud a 5 minutos
- Tener un clima laboral agradable y empleados satisfechos con sus labores
- Mejorar la eficiencia de los trabajadores para tener clientes a gusto con el servicio prestado
-

CRONOGRAMA

actividades a desarrollar	responsable	horas	octubre				noviembre				diciembre			
semanas			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
cultura organizacional	G. RR HH	4:00 - 5:00				x				x		x		x
programa GXP	johimer garcia	4:00 - 6:00	X		X		X		X		X		X	
seguridad en el trabajo	G. RR HH	4:00 - 5:00						X						
gestion del cambio	G. RR HH	4:00 - 5:00		x										
calidad de servicio y atencion al cliente	johimer garcia	3:00 - 4:00			x				x				x	
manejo de GXP	johimer garcia	3:00 - 4:00				x				x				x

PRESUPUESTO

descripcion	unidad	cantidad	valor unitario	valor total
programa GXP	unidad	1	0	$ -
acceso de usuario nuevo	unidad	40	0	$ -
proyector	unidad	1	prestado por el hotel	$ -
folder	unidad	1	2.000	$ 2.000,00
marcadores	unidad	2	3000	$ 6.000,00
portatil	unidad	1	prestado por el hotel	$ -
expositores	horas	2	0	$ -
total				**$ 8.000,00**

Indicadores

los indicadores son:

indicador de cumplimiento: establece que por lo menos un 80% de las actividades programadas deben realizarse

indicador de participación:

las actividades están pronto a iniciar y espera que la participación sea de un 100% porque es vital para el hotel que el personal seleccionado maneje a la perfección los temas que se verán en las capacitaciones

11.5 transformación digital

Página web

Link de acceso:

https://johiner111.wixsite.com/marriottsmrmc

11.6 Diseño de experiencia

Primer paso:

Aquel día fue muy importante, tome la decisión de ir a vacaciones

Iré al hotel Marriot playa dormida en Santa Marta, elegí ese hotel porque me dijeron que no está muy lejos del aeropuerto, cuenta con una playa privada, tienes un gimnasio grande, tienes dos restaurantes donde puede comer comida típica hasta internacional y su servicio es uno de los mejores en la ciudad.

Segundo paso:

Al llegar, me recibieron con una sonrisa, los recepcionistas fueron muy amables, los botones recibieron mis maletas, al llegar a la habitación había un coctel de bienvenida, un folleto con actividades y un kit de bioseguridad al mirar por el balcón contemple los diferentes azules del mar

Cuando entre al hotel, escuche una cálida bienvenida de parte de los recepcionistas**,** los botones amablemente pidieron subir mis maletas, mientras yo hacia el check-in me invitaron a conocer las instalaciones del hotel

Fue un recibimiento muy grato, fueron muy amables, cuando realizaba el check-in la recepcionista siempre estuvo con una sonrisa, al subir a la habitación me sentí muy cómoda, la hitación era bastante amplia y cumplió con todas mis expectativas, me gustó mucho el coctel de bienvenida tenía un sabor muy rico.

Tercer paso:

Mientras estaba en la playa disfrutando el amanecer, comenzabas las actividades del día. Tendríamos un recorrido por el rodadero, acuario y playa blanca

Pude ver una de las playas más hermosas de la ciudad, mientras nos trasladábamos en el bus, se pudo observar la gente alegre de la ciudad, paisajes de muchos colores, delfines, pescados de todo tipo y muy coloridos, cuando nos transportábamos en lancha se veía el agua cristalina del mar, el guía siempre fue amable, nos mostraba lugares y pequeños rincones que nos hacían mirar son asombro y agrado toda la naturaleza

Escuche

El sonido del mar fue tan relajante, el guía nos hablaba sobre las playas, los animales que podíamos ver en el acuario trataban de explicarnos lo fascinante que es ir al mar y ver el azul de su agua, acercarte y ver que puede ser tan cristalina

me sentí muy tranquilo, disfruté el recorrido, al ver el mar sentí paz me sentía libre al ver todo el paisaje, cuando almorzamos probe sabores nuevos, las cocadas son una delicia, el arroz

de coco, el pescado frito, comida tan deliciosa, después estar sentado en la playa con el sonido de las olas golpear fue tan relajante. Una experiencia única

Cuarto paso

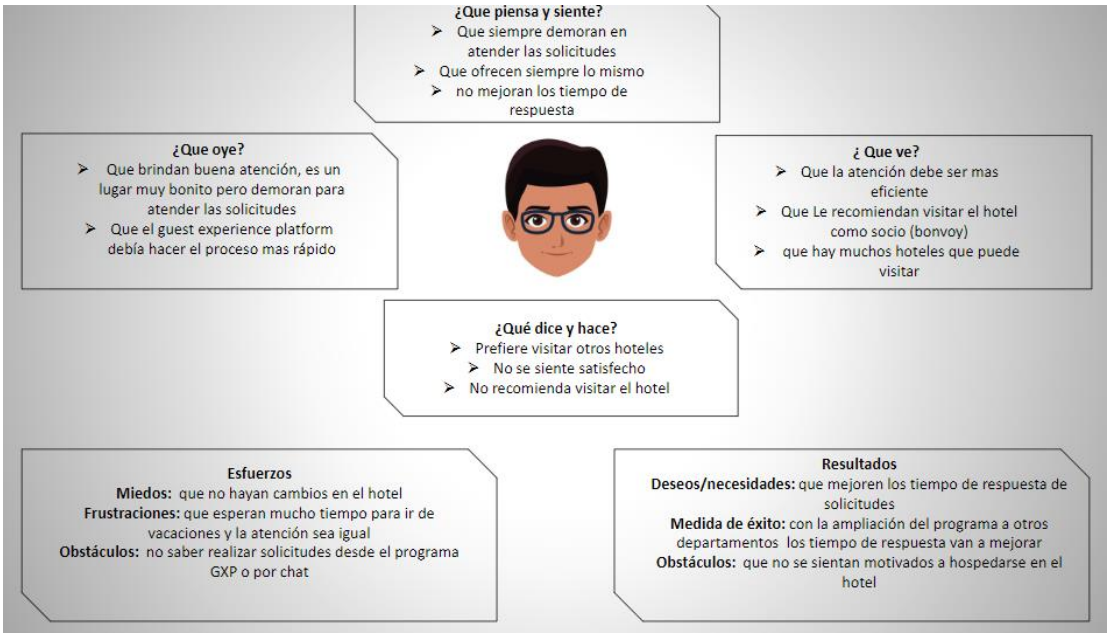
Después de disfrutar del tour me sentí diferente porque empecé a ver las cosas que me estaban pasando de otra perspectiva, y me di cuenta de que soy capaz de hacer muchas cosas más y de poder disfrutar de los buenos momentos que nos ofrece la vida.

Quinto paso

A mi pensar Marriott Playa Dormida es uno de Los hoteles más bonitos de la ciudad por lo cual lo recomiendo y recomendare a las personas que conozco mejoraron mucho la atención con la implementación del programa usarlo es realmente fácil y así se puede hacer cualquier solicitud desde el chat para que así puedan sentir la experiencia de servicio con la que cuenta el hotel que te hacen sentir en un ambiente familiar y no querer devolverte.

Sexto paso

Además de todo este hotel cuenta con su aplicación de Marriott Bonvoy en la que puedes hacer solicitudes ya sea de toallas, jabones, acondicionador entre otras cosas de una lista desplegable, y si lo que necesitas no se encuentra en esta lista, puedes utilizar un chat en la aplicación que en menos de 4 minutos obtendrás respuesta a cualquier solicitud que se tenga, y no solo eso, si eres nuevo en la aplicación el personal de recepción te instruye en el proceso de descarga, apertura de la cuenta y una guía completa para poder usarla y así puedan realizar sus solicitudes sin tener que bajar a recepción o llamar.



12. Conclusión

Tras el análisis podemos deducir que, la implementación de este plan de capacitación para el manejo del GXP es viable, ya que mejoramos los tiempos de respuesta estándar del hotel, las solicitudes llegan directamente al área del hotel que sea necesitada, los procesos serán más rápidos y eficientes, mantendremos el personal capacitado y actualizado con la plataforma, se le dará un mejor uso ya que se aprovechara en gran medida su función. también se aprovechará al máximo los recursos porque no es costoso implementar el GXP en los departamentos de hotel, debido a que el costo del programa mensual será el mismo.

Las capacitaciones al ser realizadas por un experto en el programa, se explicará debidamente y se harán por un tiempo de 3 meses, dos veces por semana todo lo relacionado con la utilización de este.

El hotel es muy innovador y siempre está un paso adelante en todo lo que tiene que ver con mejoras para el confort de los huéspedes y rendimiento de los trabajadores por eso queremos implementar esta estrategia

13. Bibliografía

https://www.espanol.marriott.com/marriott/aboutmarriott.mi

https://www.espanol.marriott.com/culture-and-values/core-values.mi