



**Trabajo de Prácticas Profesionales como Opción de
Grado**



**OPTIMIZACIÓN DE LA FUNCIÓN HOST PARA EL RESTAURANTE
NEGUANJE, HOTEL ZUANA BEACH RESORT SANTA MARTA.**

MELANY SÁNCHEZ ROBLES

Código:2018227017

**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE TECNÓLOGO EN
GESTIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA**

RUBÉN DARÍO SOSSA ÁLVAREZ

Tutor de prácticas profesionales

YENCCY SÁNCHEZ VASQUEZ

Tutor empresarial

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONOMICAS

TECNOLOGÍA EN GESTIÓN HOTELERA Y TURISTICA

SANTA MARTA, MAGDALENA

Tabla de contenido

Tabla de contenido	2
1. Introducción	4
2. Generalidades de la empresa.....	5
2.1 Aspectos legales, Económicos y Organizacionales	5
2.2 Filosofía institucional.....	6
2.3 Misión	7
2.4 Visión.....	7
2.5 Políticas de la empresa.....	7
Políticas De La Empresa Políticas De Seguridad y Salud en el Trabajo.	7
2.6 Políticas de prevención de consumo de alcohol y sustancia psicoactivas	9
2.7 Políticas de Sostenibilidad	10
2.8 Reseña histórica	12
2.9 Organigrama	13
3. Información del trabajo realizado	14
3.1. Descripción del área de trabajo.....	14
3.2. Descripción de las actividades asignadas.	17
4. Propuesta.....	18
4.1. Nombre de la propuesta	19
4.2. Diagnóstico	19
5. planteamiento o identificación del problema.....	23
6. Justificación	25

7. Objetivos	26
Objetivo general	26
Objetivos específicos	27
8. Referentes teóricos	27
9. Plan de acción	29
10. Resultados Esperados.....	35
11. autoevaluación	36
12. Recomendaciones Generales	37
13. Conclusiones	37
Bibliografía	38

1. Introducción

En términos de hotelería moderna, suele definirse y agruparse bajo la denominación de Alimentos y Bebidas el conjunto de actividades que dentro de una instalación se encuentran relacionadas con la planificación, organización, funcionamiento y control de las áreas donde se preparan, elaboran y comercializan las ofertas gastronómicas, mediante las diferentes formas o modalidades del servicio gastronómico. (Villa, 2018).

En un entorno caracterizado por la complejidad, la competencia y la dinámica del mercado, las empresas de restauración deben cumplir los requisitos de calidad establecidos para lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes. De acuerdo con (Trujillo, 2003) es aconsejable que un establecimiento de restauración adopte, como forma de funcionamiento, la filosofía y la práctica del mejoramiento continuo de la calidad. Se convierte entonces la calidad en el servicio el pilar fundamental para lograr dejar huellas únicas en cada viajero.

El servicio está compuesto por un conjunto de herramientas que permite tener rotación y colaboración entre las funciones y tareas asignadas a cada miembro del equipo lo que lleva a un buen servicio y una grata vivencia, y la organización se queda en la mente del consumidor. Y el mundo de la restauración dispone de diferentes modelos de referencia que cada establecimiento y profesional utiliza en función de sus necesidades.

Los establecimientos gastronómicos tienen a su disposición 5 tipos de servicio (a la francesa, a la inglesa, guerdón, rusa, americano/emplatado y servicio buffet). Cada uno de estos servicios involucra un protocolo de servicio que les permiten según sus características adaptarse a su especialidad o tipología. así logran analizar los requerimientos de los clientes, definir y

mantener sus procesos controlados, además el tipo de servicio escogido por la organización permite realizar las tareas en menos tiempo, ser eficaces y eficiente.

Este protocolo de servicio establecido es importante para que cada uno de los procedimientos sea los más óptimo posible y las tareas se realicen de la mejor manera. Cada operación tiene incidencia en la calidad del servicio y el cumplimiento de los objetivos.

Optimizar nos facilita la realización de una actividad, obteniendo entendimiento, capacidad de respuesta antes las peticiones de nuestros clientes, logrando minimizar los errores y fallos en los servicios.

Para efectos de este trabajo y de acuerdo con (Mesas, 2018) La primera impresión de un cliente al entrar en un restaurante es de suma importancia. Uno de los factores que más ayudan a que este primer contacto se produzca de forma satisfactoria es ofrecer un adecuado recibimiento al cliente a su entrada en el establecimiento. Me centrare en el proceso operativo, función host que se realiza en el departamento de Alimentos y Bebidas del hotel Zuana Besach Resot, y se aplica en el restaurante Neguanje de acuerdo con el Servicio Americano establecido, el cual será analizado, descrito, valorado y evaluado, en busca de hacer que el proceso sea más eficiente y eficaz para el servicio y la experiencia del huésped.

2. Generalidades de la empresa

2.1 Aspectos legales, Económicos y Organizacionales

Nombre de la empresa	ZUANA BEACH RESORT
Razón social	C.B. HOTELES Y RESORTS
NIT	819000986-8
Dirección principal	Carrera 2 # 6- 80 Bello Horizonte
Ciudad de domicilio	Santa Marta, Magdalena
Representante legal	Daniel Augusto Cabrales Méndez
Operacional	Antigüedad 25 años
Número de empleados	379
Actividad económica	2551101: Alojamiento en “hoteles”, “hostales” y “aparta hoteles” Hospedaje día a día

C.B. HOTELES Y RESORTS S.A. es una empresa que tiene como propósito brindar servicios de alta calidad en materia de alojamiento, alimentación, eventos, convenciones, viajes y turismo; buscando por medio de su actividad el crecimiento económico y la creación de valor para sus clientes, socios, colaboradores, proveedores y comunidad en general.

2.2 Filosofía institucional

C.B. HOTELES Y RESORTS S.A. Es una empresa que tiene como propósito brindar servicios de alta calidad en materia de alojamiento, alimentación, eventos, convenciones, viajes y

turismo; buscando por medio de su actividad el crecimiento económico y la creación de valor para sus clientes, socios, colaboradores, proveedores y comunidad en general.

C.B. HOTELES Y RESORTS S.A. Tiene como propósito superior “enriquecer la vida con integridad “por medio de acciones de valor tales como sonreír, escuchar, ejecutar y agradecer, siempre encaminadas a brindar el mejor servicio para huéspedes y socios. La cultura organizacional del Hotel Zuana Beach Resort tiene sus cimientos en cuatro valores principales; Equidad, disciplina, respeto y honestidad siempre impregnados de una actitud entusiasta, alegre y con buen humor.

2.3 Misión

“En la familia Zuana, la pasión por la hospitalidad nos impulsa a generar experiencias memorables a nuestros clientes y colaboradores. Estamos comprometidos con el ambiente, la sociedad y el mejoramiento continuo de nuestros procesos”

2.4 Visión

“En el año 2023 seremos reconocidos, en el sector hotelero, como la primera alternativa de descanso y diversión de las familias en el Caribe Colombiano y como una de las primeras opciones para eventos en Santa Marta”

2.5 Políticas de la empresa

Políticas De La Empresa Políticas De Seguridad y Salud en el Trabajo.

C.B. HOTELES Y RESORTS S.A es una empresa privada dedicada a la prestación de servicios hoteleros y turísticos con domicilio principal en la ciudad de Santa Marta, para ella, el bienestar integral de sus colaboradores es fundamental para la prestación de un

Servicio de calidad, por lo tanto, se compromete en velar por la seguridad y salud de su talento humano mediante la implementación y mejora del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), cumpliendo los siguientes objetivos:

- Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos, comprometiéndose con los respectivos controles.
- Proteger la seguridad y salud de todos sus colaboradores, mediante la mejora continua del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
- Cumplir con la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.
- Establecer una cultura de autocuidado en colaboradores, contratistas y trabajadores en misión garantizando las condiciones de seguridad y salud en el trabajo acorde a sus labores, promocionando un estilo de vida saludable y pausas activas durante la jornada laboral.
- Prevenir cualquier conducta de acoso laboral, promoviendo la sana convivencia, los valores corporativos y el código de ética de la empresa.

El funcionamiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. contará con el apoyo del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST), el Comité de Convivencia Laboral, la Brigada de Emergencia y líderes de procesos y su alcance abarca a todos los centros de trabajo de la empresa, contratistas y trabajadores en misión.

C.B. HOTELES Y RESORTS S.A brinda a sus colaboradores la infraestructura, herramientas, equipos y elementos de protección personal e individual necesarios para ejecutar las labores asignadas en su puesto de trabajo, a fin de evitar toda posible causa de accidentes de trabajo o enfermedades laborales.

2.6 Políticas de prevención de consumo de alcohol y sustancia psicoactivas

C.B. HOTELES Y RESORTS S.A tiene como prioridad asegurar un estricto cumplimiento de la política de prevención del consumo de alcohol y sustancias psicoactivas en todos los niveles de la empresa, para asegurarme ambiente de trabajo seguro, sano y productivo, dirigido a todos sus trabajadores, contratistas y trabajadores en misión.

C.B. HOTELES Y RESORTS S.A es consciente que el alcoholismo, la drogadicción y el uso de sustancias alucinógenas enervantes o que creen dependencia a los trabajadores, tienen efectos negativos en la capacidad para desempeñarse en forma adecuada y afecta seriamente la seguridad, la accidentalidad, eficiencia y productividad de otros trabajadores de la empresa y de la comunidad en general.

C.B. HOTELES Y RESORTS S.A de acuerdo con lo anterior, desarrollará su política de prevención del consumo de alcohol y sustancias psicoactivas bajo los siguientes parámetros:

- Mantener los lugares de trabajo donde promueve la seguridad, la salubridad y la productividad.

- Difundir a todos sus trabajadores charlas de seguridad relacionadas con el uso y/o abuso del alcohol y drogas alucinógenas en el antes (daños físicos, psicológicos, Morales y sociales) y la prevención para el uso de los mismos.
- Practicar pruebas preestablecidas para detectar oportunamente el uso y/o abuso de alcohol y drogas, en cumplimiento del objetivo de la política:
- Exámenes de ingreso a nuevos empleados, de acuerdo con lo establecido en el profesiograma de la empresa.
- Pruebas aleatorias
- Pruebas por sospechas, cuando exista información o causa justificada de un empleado bajo la influencia del alcohol o drogas.
- Pruebas post accidentes laborales, de acuerdo con lo definido en el procedimiento de la investigación de accidentes, accidentes de tránsito, accidentes producidos por sueño, accidentes ocurridos por mal juicio o actos sub-estándar del involucrado.
- Inspecciones no anunciadas en busca de bebidas alcohólicas o de sustancias psicoactivas que creen dependencia.

2.7 Políticas de Sostenibilidad

C.B. HOTELES Y RESORTS S.A. es una empresa que tiene como propósito brindar servicios de alta calidad en materia de alojamiento, alimentación, eventos, convenciones, viajes y turismo; buscando por medio de su actividad el crecimiento económico y la creación de valor para sus clientes, socios, colaboradores, proveedores y comunidad en general.

Para el cumplimiento de su propósito sabe hoteles y besotes SA se reconoce como parte de la ciudad de Santa Marta, apoyando el desarrollo de su sociedad en el uso eficiente y responsable de los recursos.

C.B. HOTELES Y RESORTS S.A. considera que el cumplimiento de sus responsabilidades en materia económica, sociocultural, ambiental y laboral, parte del reconocimiento de las necesidades y expectativas de sus grupos de interés y, en consecuencia, gestiona de manera responsable el impacto que su operación genera al entorno dónde se encuentra cimentada, mediante acciones proactivas, coordinadas e integrales en toda la organización, así mismo se compromete a:

- Cumplir los requisitos establecidos en la normatividad vigente aplicable en materia de turismo sostenible.
- Promover buenas prácticas ambientales, socioculturales y económicas que favorezcan al entorno.
- Participar en actividades externas que favorezcan la gestión para la sostenibilidad.

C.B. HOTELES Y RESORTS S.A. promueve la contratación de colaboradores en condiciones dignas y justas, dando prioridad a los pobladores locales. Manifiesta su rechazo a cualquier práctica discriminatoria hacia la población humana y la explotación sexual comercial y laboral de niños, niñas y adolescentes.

C.B. Hoteles y Resorts S.A asegura el cumplimiento de esta política de sostenibilidad a partir del liderazgo de la alta dirección, en cabeza de su gerencia general y el compromiso de todos y cada uno de sus colaboradores y asume los compromisos de mejora continua en todos los ámbitos de la sostenibilidad. Se actualizará siempre que las circunstancias lo requieran, adoptando, publicando en ambos casos nuevos objetivos.

2.8 Reseña histórica

Zuana Beach Resort forma parte de un grupo muy sólido, que por su experiencia de más de 50 años es ampliamente conocido en Colombia, el Grupo Bolívar. Las empresas de la Familia Bolívar gozan de reconocida solidez en el sector financiero y por medio de Constructora Bolívar S.A., dan respaldo a Zuana Beach Resort, ellas son: Davivienda, Fiduciaria Davivienda, Davivalores, Leasing Bolívar, Fondo Seguridad Bolívar, Constructora Bolívar, CB Hoteles y Resorts, Asistencia Bolívar, Soft Bolívar, Seguros Bolívar, Seguros Comerciales Bolívar, Aseguradora el Libertador, Capitalizadora Bolívar.

La Familia Bolívar en cabeza de la Constructora Bolívar S.A, en 1994 concreta su interés por diversificar su actividad con la implementación de proyectos de turismo bajo la modalidad de tiempo compartido y crea la sociedad C.B. Hoteles & Resorts, y construye en Santa Marta, el complejo turístico denominado “Zuana Beach Resort”, que, con modernas instalaciones y servicio hotelero de primera categoría lidera el mercado de tiempo compartido, inició operaciones en diciembre de 1996. Para operarlo se creó la sociedad CB HOTELES Y RESORTS S.A.

Para su promoción y venta se cuenta con oficinas en Bogotá, Cali, Valledupar, (Oficinas flotantes) y administrado por un fideicomiso llamado Patrimonio Autónomo TDZ. Es

importante conocer que significa el nombre Zuana, “La casa de los Arhuacos es la Sierra Nevada de Santa Marta, la cual consideran sagrada, ya que son de la naturaleza al igual que los hombres. Para ellos existen unos sabios y guías a los cuales llaman Mamas, que les enseñan a proteger la naturaleza y los principios que debe tener. Ésta cultura siempre dedica tiempo a contemplar y disfrutar las cosas simples que hacen parte de la naturaleza.

El mito cuenta que el Mar es la madre, y fueron los sabios Mama Zuana y Mama Sonas, quienes convirtieron las corrientes de agua en lo que ahora es el mar, para crear el mar consiguieron dos tubos de carrizo, llevaron el agua a una playa y abrieron un pozo, infundieron su espíritu, le dieron vueltas en círculo y le echaron el agua, hicieron cuatro viajes para llevar el agua. El agua se multiplicó y se expandió por el mundo, formando la mar. Por esto para ellos la mar es sagrada, ya que resguarda la sabiduría de los Mamas, y de ella nacieron todas las cosas de la naturaleza.”

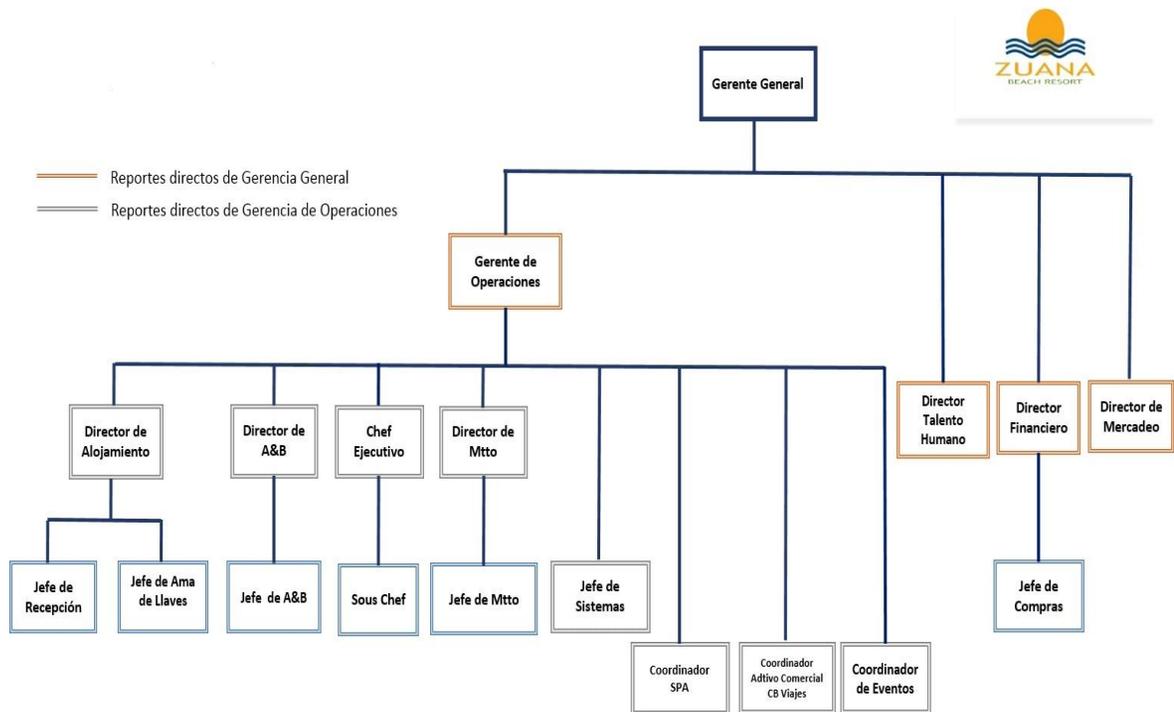
El nombre de Zuana se decidió tomar como nombre del Resort, buscando que la ley de la cultura Arahuaca de la naturaleza, el descanso y de las cosas hermosas, sea también una ley para cada uno de los socios, para toda la vida.

2.9 Organigrama

Este organigrama fue elaborado por la gerencia general y el grupo directivo en el que se visualiza las líneas jerárquicas, de mando y funciones de cada área. Existen dos gerencias, seis direcciones y un chef ejecutivo que se encarga de dirigir los servicios de las cocinas.

Figura 1.

Distribución Jerárquica del Hotel Zuana



Tomada de Área de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo

3. Información del trabajo realizado

Mi trabajo realizado se desarrolló en el departamento de Alimentos y Bebidas, de manera operacional. Estuve en el servicio de mesa y bar de los diferentes ambientes que posee el hotel.

3.1. Descripción del área de trabajo

El hotel Zuana cuenta con diferentes ambientes donde se prestan los servicios de Alimentos y Bebidas, los cuales son:

- Zona de piscina, esta área está conformada por 7 plazas ubicadas alrededor de la piscina, quioskos y la playa, las cuales son atendidas por una plaza (responsable

de tomar las órdenes y de lo que sucede en su plaza) y un auxiliar (encargado de ayudar a tomar órdenes y asistir a su plaza) también encontramos:

- Bar Aracataca y sus servicios de Bebidas en cocteles y licores, es el espacio central y sale todo el servicio para la zona, se encargan del funcionamiento el Barman y un auxiliar.
- Cocina Buritaca donde salen en su mayoría los platos para el servicio de la zona.
- Gairaca el funcionamiento es igual existe plaza y auxiliar, tienen una cocina para el servicio, un Bar. cuenta 5 plazas
- Minca es el espacio más pequeño de la prestación de servicio de Alimentos y Bebidas del hotel, su área está compuesta por 12 mesas y 5 jacuzzi, es atendido por una plaza y un auxiliar, también encargados del bar, es asistido por un cocinero.

Estas áreas de servicio se apoyan de la cocina principal para los platos fuertes o más elaborados así mismo para la cocina fría como jugos, ensaladas, helados y en panadería para panes y postres.

- Neguanje es el restaurante principal del hotel, en él funciona la cocina principal, cocina fría, panadería, buffet y se centra toda la operación para el servicio, conformado por

terraza Neguanje y Neguanje 1 y 2. La terraza es el espacio más amplio y con mayor número de mesas y capacidad para las personas, las funciones que se desarrollan en este restaurante son los puntos Host, Plazas, Limpieza y Desinfección, Remonta, Bebidas, Auxiliar, Barman, Cajeros, además para el servicio se requieren de dos a tres personas quienes se encargan de la supervisión de las órdenes para llevarlas a la mesa, su horario es de 7:00 a.m. a 11:00 a.m. para el servicio del desayuno, de 12:30 p.m. a .Neguanje 1 es un ambiente cerrado cuenta con 14 mesas, las funciones para el servicio son Plazas, Bebidas y LyR y se apoya de la terraza el horario de servicio es de 7:00 a.m a 11:00 a.m para el desayuno y 12:30 p.m. a 3:30 p.m. para el almuerzo para la cena no se prestan servicio. Neguanje 2 es utilizado para convecciones y su capacidad varía según el número de asistentes y se requiere personal extra para la prestación del servicio que cumplen las mismas funciones.

- Masinga con el mejor ambiente deportivo del hotel, este bar inspirado en épocas pasadas se adapta para 50 personas y 10 mesas desde la 93 hasta las 103 y dos mesas de billar, acompañado de música variada y deportes que son transmitidos constantemente en ocho pantallas que posee el espacio. En el servicio encontramos una plaza (encargado de tomar las ordenes) y un auxiliar (quien estará atento a lo que se requiera) para las funciones host, barman y cajero está apoyado con el restaurante Neguanje. La carta es variada compuesta por platos sencillos para compartir e incluye la carta del restaurante Neguanje.

- Ziruma presentan ambientación evocando la cultura local y las riquezas de la región con toques modernos y características especiales en cada uno de los espacios para los huéspedes, en el encontramos un primer piso con 16 mesas y un segundo piso con 11 mesas,

cada noche música en vivo y temas diferentes su horario es de lunes a sábado de 5.30 p.m. a 1 a.m. cuenta con su un bar servicio de cocteles y licores y la especialidad de su cocina son los sushis y la comida oriental.

- Zubolera rodeada de dos pitas de bolos, la de adultos conformada por cuatro líneas máximo 8 jugadores por cada una e infantil con solo dos líneas, 8 máquinas y 4 juegos de mesas. Con 20 mesas y capacidad para 80 personas. La especialidad de la carta son las pizzas y las malteadas, el equipo de servicio dispone de dos meseros (quienes toman ordenes, digitan y sacan los platos hasta la mesa), dos cocineros, un barman y un cajero (su función se centra en habilitar las líneas y monedas para los juegos, así como pasar las cuentas de estos y recibir el pago de los consumos) además se cuenta con el acompañamiento del personal de mantenimiento para solucionar fallas en los juegos. No existe capitán de servicios, en este caso se recurre directamente al supervisor en turno.

Los procesos y funciones desarrollas en cada uno de los ambientes es similar, el manejo del sistema hotelero Zeus, procedimiento de la carta y toma de orden, el alistamiento para la prestación del servicio, limpieza y desinfección de mesas, desplazamientos hacia las cocinas.

3.2. Descripción de las actividades asignadas.

El departamento de Alimentos y Bebidas a través de los capitanes de servicio asigna a los meseros las funciones que a diario les corresponde así:

NEGUANJE

HOST: recibí y asigné mesa para los huéspedes

PLAZAS: realice la toma de las ordenes y digitación de los pedidos.

BEBIDAS: fui responsable de llevar las bebidas ordenadas por los huéspedes a la mesa y recoger la cristalería.

LYD: en esta función me encargue de retirar loza, limpiar y desinfectar la mesa, así como realizar la debida limpieza del carro y retirar los alimentos según estándares de reciclaje.

REMONTA: realice la reposición de cubiertos y servilletas, así como individuales para las mesas. de acuerdo con el montaje establecido, la limpieza, desinfección y brillo de los cubiertos e individuales.

BACK BEBIDAS: en un área específica de la cocina y con las herramientas necesarias, desempeñe la labor de lavar y brillar la cristalería usada por el restaurante.

AUXILIAR: estuve atenta a los requerimientos de los huéspedes o las plazas (platos adicionales, salsas y aperitivos).

FUNCION COCINA: recibí las comandas y me encargué de sacar el plato para ser llevado a la mesa y que estos salieran completos.

AUXILIAR: realice la entrega de las órdenes en la mesa

BUFFET:(COORDINADORA, LINEA CALIENTE, REPOSICION, AUXILIAR)

En estas funciones me encargue de mantener el buffet con la cristalería y loza necesaria para su operación, así como de realizar las solicitudes a cocina de los diferentes alimentos que iban disminuya en su cantidad inicial.

4. Propuesta

Los puntos host surgieron como mejora para el servicio ya que permite tener control de la asignación de mesas, recibir y garantizar la bioseguridad para los huéspedes en la limpieza y desinfección de las mesas y de esta función surge la utilización de “Easy Table Booking”. Este

es un sistema para restaurantes que permite hacer reservas de mesas de manera online conectado desde computadores, tablets o smartphones, genera un listado de las reservas y muestra gráficos de la ocupación del restaurante sujeto a las reservas que se registraron. Estas reservas y el manejo del sistema se limitan según ocupación del hotel y de las reservas existentes, siendo utilizado solo por los Host, con usuario autorizado por el capitán de servicio en el restaurante Neguanje.

A partir de todo lo anterior expuesto con este proyecto pretendo intervenir en la mejora del servicio que se presta en el restaurante Neguanje del hotel Zuana Beach Resort en el registro, la asignación de mesas y la toma de órdenes para los huéspedes mediante la optimización de función host.

La optimización de la función host para el restaurante Neguanje se realizará utilizando los recursos con los que ya cuenta el hotel, como computadores o tables dispuesta para digitar las ordenes, renovar las tareas de la función host , capacitar a los colaboradores que permita el manejar del sistema , conocer información importante de los planes que adquieren los huéspedes y mejorar la comunicación entre la función limpieza, desinfección y remonta de las mesas, logrando así agilizar los procesos en el servicio. Así busco mejorar las experiencias memorables positivas de los huéspedes en el restaurante Neguanje.

4.1. Nombre de la propuesta

“Optimización de la Función Host para el Restaurante Neguanje del Hotel Zuana Beach Resort”

4.2. Diagnóstico

En el hotel Zuana Beach Resort, encontramos el restaurante principal Neguanje, el cual cuenta con dos ambientes

Neguanje 1, el espacio es cerrado, conformado por 14 mesas y capacidad para 67 personas normalmente, con posibilidad de aumentar la cantidad. El segundo ambiente es La Terraza Neguanje, con disponibilidad para 91 persona normalmente e igual con posibilidades de aumentar la cantidad, contiene 21 mesas desde la mesa numero 61 hasta la mesa número 83.

El restaurante posee dos entradas que son vías de acceso para los huéspedes a el área de piscina desde y hacia la torre II, y las únicas para llegar al mismo. En cada una de estas se ubican los puntos Host, encargados de recibir, registrar, asignar y asistir hasta la mesa a los invitados.

Los Host son el primer contacto de cada huésped con el restaurante y el punto de partida de su experiencia, el recibimiento, la información oportuna y la otorgación del espacio que disfrutara.

Junto a los puntos host intervienen las plazas, quienes se acercan a la mesa y toman las ordenes, Función Bebidas es la persona encargada de llevar las bebidas a la mesa, Función LyD quien limpia y desinfecta las mesas así mismo Remontar y dejar la mesa con cubiertos y servilletas lista para cada huésped, Función Auxiliar quien ofrecerá un aperitivo y estará atento a lo requerido en el restaurante, en algunas ocasiones existe una persona para digitar cuando se requiere y existe personal suficiente, también encontramos a un Cajero quien es el encargado de recibir los pagos , en momentos ayuda a digitar y ajusta las cuentas cuando es necesario.

Para llevar el registro de llegadas, el restaurante tiene en disposición la aplicación **“EasyTableBooking”** que permite generar reservar y llevar el seguimiento de cuantas personas llegan al restaurante. También disponen del Sistema Hotelero Zeus que almacena toda la información de los huéspedes y del restaurante.

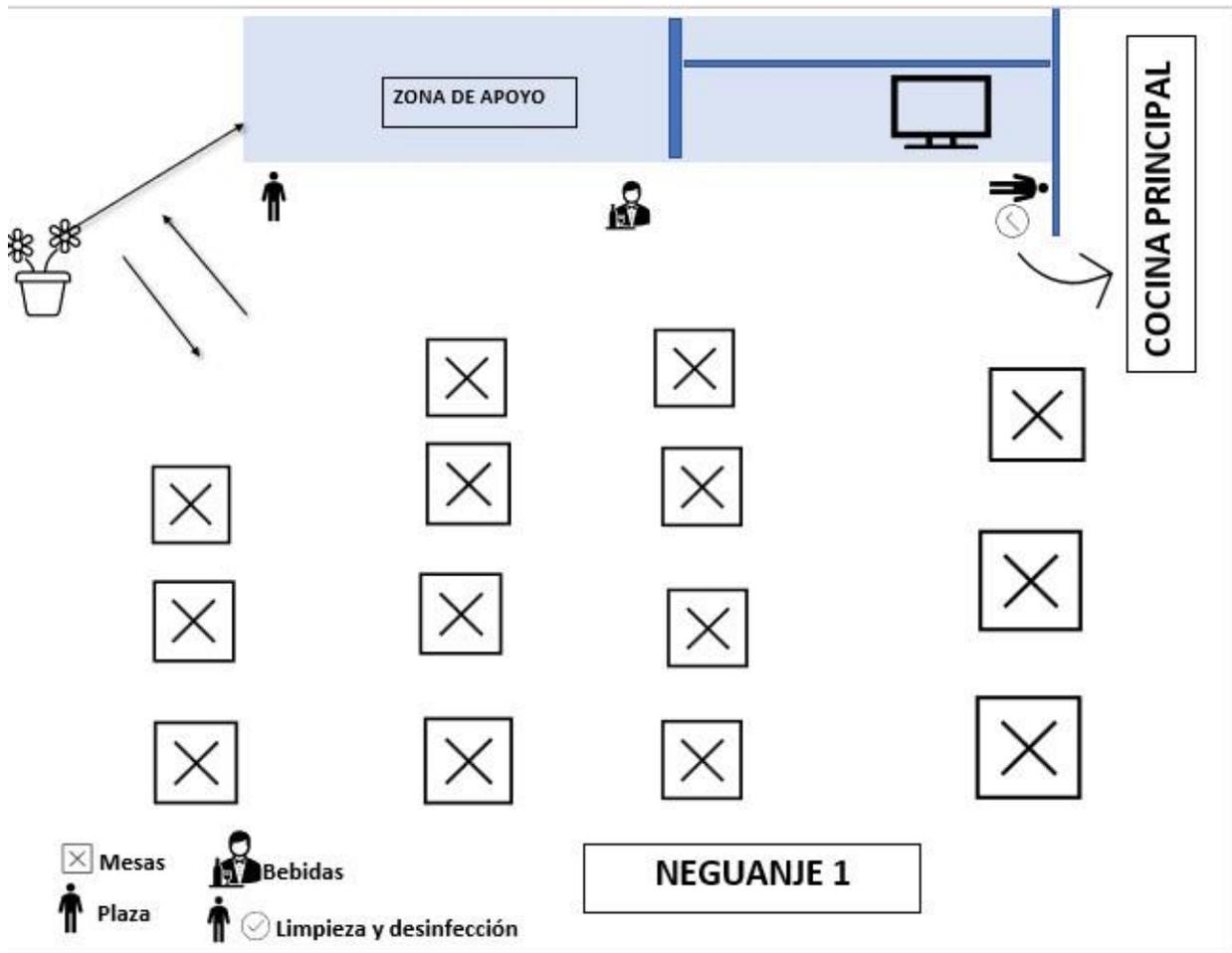
Para realizar la toma de las ordenes se utiliza un comandero de papel y después se pasa a digitar al computador, para este fin existen dos computadores ubicados en las columnas del restaurante.

El tiempo de duración de cada uno de estos procesos de las funciones en el restaurante desde la recepción del huésped, asignación de mesas tarda entre 2 a 4 minutos , la limpieza y desinfección de mesas 2 a 5 minutos normalmente así mismo la toma de pedidos y digitación , estos tiempos pueden varían dependiendo de la cantidad de personas en la mesa, las Bebidas tiene un tiempo de preparación de 5 minutos en latas o botellas y 10 minutos de jugos o cocteles y para los platos de entradas y fuertes para ser entregados a la mesa tardan entre 25 y 35 minutos aproximadamente.

A continuación, en las figuras 2 y 3 se presenta la ubicación y distribución de mesas en el restaurante Neguanje, así como las funciones que intervienen.

Figura 2.

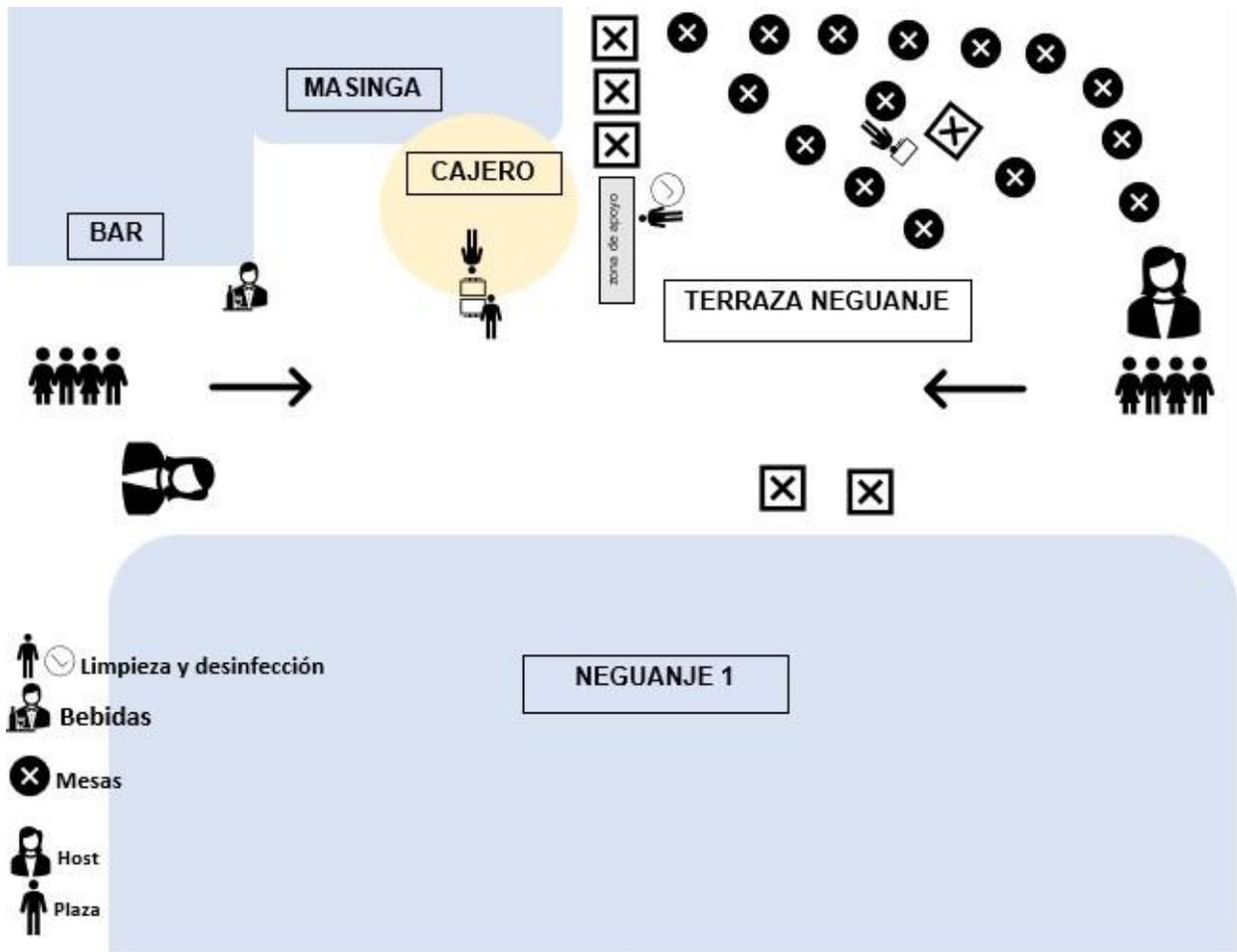
Distribución de Mesas Restaurante Neguanje 1



Nota. La distribución de las mesas es sencilla y las funciones son realizadas por 3 a 4 colaboradores. Fuente: elaboración propia.

Figura 3.

Distribución de Mesas Restaurante Terraza Neguanje



Nota. La cantidad de colaboradores dependerá de la ocupación del restaurante. Fuente: elaboración propia.

4.3. planteamiento o identificación del problema

Debido a la asistencia concurrida de los huéspedes en horas específicas del servicio (7:40 a.m. a 10: 15 a.m. desayuno, 12:50 p.m. a 2:00 p.m. almuerzo y 7:30 p.m. a 9:30 p.m.) produce que el servicio se vea afectado. Los puntos host dan la bienvenida y reciben al huésped, realizan el registro y proceden a la asignación de mesas, pero en ningún momento conoce el estado en que se encuentra las mesas, ya estén estas limpias u ocupadas porque no tiene comunicación con

la función limpieza y desinfección los cuales tampoco conocen si la mesa está ocupada , así mismo en el momento que los puntos host no se encuentran en su lugar de trabajo asignado, los invitados suelen dirigirse directamente a las mesas ocupándolas en cualquier estado y sin la información previa del servicio.

Del mismo modo ocurre que la toma de órdenes y digitación se vuelven complejas por los pocos dispositivos (computadores) que existen para este fin. Cuando los meseros de las plazas toman la comanda su tiempo depende de la cantidad de personas en la mesa y así ingresar estas órdenes tardara según la cantidad que se tengan y el número de platos o bebidas pedidas, afectando el tiempo de preparación de estos. Si los meseros de las plazas no tienen tiempo para digitar y tienen mesas por ordenar será el cajero quien efectué esta labor, cuando la actividad del restaurante es alta y la cantidad de colaboradores lo permite usualmente existe la función de digitar y el cajero continuara con sus tareas. Se ocupará un computador y relativamente existirá uno disponible para los meseros de las plazas, quienes igualmente por la ocupación de la digitación se desplazarán a ejecutarlos ellos mismos y tendrán mesas esperando para hacer su petición, extendiendo la espera de los huéspedes.

A consecuencia de las demoras en los tiempos de espera desde la recepción, asignación, el estado de las mesas, la toma de pedidos y la digitación los huéspedes han manifestado mediante comentarios realizados desde el Área de Experiencia de Clientes sus experiencia. Se muestra a continuación en las figura 4 comentarios de los huéspedes sobre el departamento de alimentos y bebidas.

Figura 4.

Comentarios de los Huéspedes, Alimentos y Bebidas

17. ¿Desea dejar algún comentario adicional?	17. ¿Desea dejar algún comentario adicional?
el servicio de los meseros en muy regular, pasamos horas sin que nos atendiera, nos llevaron el menú y nunca fueron a ver qué necesitábamos, muy mala atención.	Es muy lenta la atención en el restaurante así tenga poco aforo
No me gusto un día no me dejaron entrar a desayunar porque estaba en un short y el brasier del vestido de baño y después vi muchos huéspedes en vestido de baño y solo con salida igual me paso al almuerzo me vestí y tenía un pedazo de mi blusa mojada y fue igual no me dejaron entrar cuando fui a cambiarme y volví vi personas solo en salidas de baños y mojadas eso realmente no me gusto	El servicio por parte de los empleados en el restaurante a sido pésimo! Nos han recibido de forma amable pero de los 3 desayunos y 1 comida que hemos hecho ni una sola vez nuestra mesa ha sido organizada. Hemos sido ubicados en la mesa y tras invitarnos a seguir al buffet y decir le organizaremos la mesa siempre volvemos a una mesa sin cubiertos, sin pocillos sin individual. Asi mismo al para pedir cafe o chocolate hemos tenido que ir directamente a un mesero ya que pasan sin mirar ni preguntar si se ofrece algo. Entenderia si esto sucediera cuando el restaurante esta ocupado y los empleados estan tratando de atender a muchas personas pero es inaceptable cuando se reunen en grupos de hasta cinco a hablar a solo unos metros de nuestra mesa.
el servicio del bar de abajo al lado del restaurante, donde está el billar es muy muy lento, y no llevan las cosas al tiempo, tanto que tocó cambiar el pedido y cambiar de whisky sour a cerveza en lata, debido a la demora y que después de mucho tiempo llevaron el resto de bebidas menos esa y después de esperar otro buen rato decidimos cancelar esa y cambiar por cerveza	Muy mal control al momento de entrar al restaurante. No hay respeto por el orden de llegada al restaurante. El que ingresa al restaurante busca su ubicación sin importar que hay personas adelante esperando que las ubiquen. Por favor cambien la persona encargada de hacer este proceso! No hace respetar el orden de llegada al restaurante!

Adaptado de Área de Experiencia de clientes,2022.

Los comentarios anteriores evidencian la pérdida del control en la llegada de los huéspedes y la atención prestada por los meseros, ocasionando la inconformidad por los periodos de tiempo que deben espera para ser atendidos, el estado de las mesas, el manejo de la información sobre normas de convivencia del restaurante.

5. Justificación

Debido a la relevancia que tiene el departamento de Alimentos y Bebidas ante los ojos de los clientes y para el funcionamiento del hotel se hace necesario contar con funciones que permita que los procesos a realizar sean óptimos agilizando el tiempo de espera de los huéspedes.

Las oportunidades de mejora del departamento de Alimentos y Bebidas debido a su interacción diaria en busca de la satisfacción del cliente y volver cada una de sus tareas lo más ágiles posibles para facilitar el servicio permite cambios y un crecimiento constante.

Ya que hablar de servicios, calidad y experiencia para los consumidores hoy día, es un concepto diferente a lo que se entendía hace unos años, las personas ya no van a los lugares solo por una necesidad de subsistencia, van en busca de satisfacer el cuerpo, la mente y las emociones.

Los hoteles desean brindar el mejor recuerdo para sus huéspedes por eso trabajan arduamente para que lo encuentren todo en sus instalaciones, algunos solo satisfacen las necesidades básicas, otros van más allá adaptándose a la tecnología, la modernidad y los gustos de los nuevos consumidores. Es aquí donde se empieza a relacionar la importancia que tiene la calidad en el servicio que se brinda a los invitados, en la misión que tiene el hotel y que el departamento de Alimentos y Bebidas ayuda a construir. Siendo los espacios de esta área, que se ofrecen a los huéspedes para su disfrute una pieza fundamental para lograr llegar a la memoria de las personas y así generar una grata experiencia en el servicio.

El trabajo que aquí se presente parte de la necesidad por brindar un servicio de calidad a los invitados que llegan al restaurante, agilizando su tiempo de espera y minimizando los inconvenientes que se puedan presentar en la llegada, asignación, limpieza y desinfección de sus mesas, la demora en la toma de órdenes y el tiempo de digitación y preparación de cada plato o bebida.

6. Objetivos

Objetivo general

Proponer la Optimización de la Función Host para Contribuir en las Experiencias Memorables de los Huéspedes y la Calidad del Servicio en el Restaurante Neguanje del Hotel Zuana Beach Resort.

6.1 Objetivos específicos

- Controlar la asignación de mesas para los huéspedes
- Agilizar el procedimiento de limpieza y desinfección de mesas
- Minimizar la demora en la toma de órdenes y digitación

7. Referentes teóricos

Para los fines prácticos de este proyecto se estudiaron diferentes fuentes y obras similares para sustentar el correcto procedimiento a seguir para el funcionamiento de la restauración dentro de los hoteles entre los cuales se destacan los siguientes:

Sostiene (Gallego, 2006) en su libro *Manual Práctico de Cafetería y Bar*. Se evidencia la evolución que ha tenido la hostelería y los establecimientos dedicados al servicio de Alimentos y Bebidas en los últimos años, afirmando el cambio que presentan los negocios y la forma de concebir los servicios. Siendo estos cambios, producto de la modernidad y las nuevas costumbres de la sociedad.

(Gallego, 2001) El autor nos muestra un amplio panorama de como la hotelería ha ido incorporándose en los últimos años en los movimientos de la restauración y como estos deben planificar y buscar estrategias claras del concepto que quieren desarrollar para el cliente actual.

También encontramos el valor que toma los recursos humanos en la prestación y la calidad del servicio, así se evidencia los cambios producidos en la restauración los cuales son paulatinos, donde no se puede concebir un restaurante sin importar su tipología donde

no exista una interpretación clara de que para ofrecer productos y servicios de calidad debe haber unión y solidaridad para proporcionar satisfacción al cliente.

(Mesas, 2018). En este manual se describe detalladamente los servicios que existen y las características de cada uno, presenta pautas del protocolo de servicio y los procedimientos de tareas realizadas en el restaurante, así estas técnicas se vuelven fundamentales a la hora del servicio. Resaltando que el servicio en Alimentos y Bebidas implica tener conocimientos tanto generales de gestión como el manejo de los procedimientos del servicio.

En la investigación ***Plan de mejora para el Restaurante Buffet “Caibarién” en el Hotel Meliá Las Dunas.*** Realizada por Anisley Casares Villa (2018). Se identifica la necesidad del hotel en la mejora del restaurante, donde estos establecimientos dentro de los hoteles juegan un papel fundamental en conjunto con el alojamiento ejecutan la mayor parte de las operaciones vinculadas con la permanencia de los clientes en las instalaciones, comprendiendo que la restauración es un proceso complejo que requiere una adecuada gestión de recursos y procesos. además, manifiesta que mediante la mejora para el restaurante se aumenta la satisfacción del cliente y contribuye a cumplir los objetivos del departamento dentro del hotel, permitiendo así contar con una mayor oferta para los huéspedes.

(Montero, 2015) presenta diferentes conocimientos dispuestos para los futuros profesionales y personas relacionadas a la restauración, explica los procesos llevados a cabo en la actividad. En esta guía los temas centrales son la calidad del servicio, la empatía y el cliente.

Los detalles del servicio requeridos para la atención de comensales que menciona (Lesur, 2021) El autor presenta una guía donde encontramos los detalles para atender a los

comensales e invitarlos a que recuerden el establecimiento de manera positiva y está dirigido para meseros y capitanes, pero también para quienes estén involucrados con la prestación de servicios de alimentos y bebidas. Manifiesta además la importancia de la atención y calidad del servicio para lograr reconocimiento, permanencia y satisfacción en los clientes.

En su obra (Valverde, 2016) expone temas fundamentales para la gestión de un restaurante desde aspectos económicos, psicológicos, trabajo en equipo, aptitudes, los cambios que ha sufrido y el ciclo del servicio, siendo este último de gran importancia para la ejecución de tareas diarias acogiendo desde la llegada hasta la despedida de cada cliente.

(Rubert, 2016) presenta un repaso de los elementos que se deben tener para la óptima gestión y el control de las empresas, marcando pautas a seguir en cada momento que se encuentre el negocio. Así estas claves se vuelven aplicables para todos los establecimientos.

8. Plan de acción

- I. Renovar el manual de funciones del host.
- II. Capacitar a los colaboradores sobre los planes, acciones e información que se debe dar en cada situación.
- III. Dotar de dispositivos tables o computadores los puntos host para que sea una de sus funciones digitar las ordenes cuando el flujo de huéspedes sea mayor en el restaurante.
- IV. Mantener la comunicación entre host con radios e incluir a la función limpieza y desinfección para garantizar que las mesas estén listas para los huéspedes.



MANUAL DE FUNCIONES
Y PROCESOS, HOST.

Página: 1

Año

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo:	Host
Departamento:	Alimentos y Bebidas
Reporta a:	Capitán de servicios
supervisa a:	Ninguno

DESCRIPCION

Ofrece la bienvenida a los huéspedes, asigna y asiste hasta la mesa. Apoya a las plazas para la digitación de comandas.

RESPONSABILIDADES

- Estar siempre ubicado en su lugar de trabajo.
- Verificar que cuenta con las herramientas necesarias.
- Suministrar información clave a los huéspedes de las normas de convivencia establecidas en el restaurante durante su tiempo de permanencia.
- Mantener comunicación con la función Limpieza y desinfección, para conocer el estado de las mesas
- Reportar oportunamente cualquier situación o anomalía presentada con los huéspedes al capitán de servicios.
- Procurar el cuidado de los elementos dados para el desarrollo de su función.
- Realizar diariamente los registros de reservas para el día siguiente si existen o indicar la reserva parcial.
- Prevenir cualquier forma de discriminación
- Cumplir con las demás responsabilidades, obligaciones o compromisos designados por su jefe.
- Demostrar interés genuino por el cliente, sonriendo, mirando a los ojos y saludando siempre desde el corazón.
- Participar en las actividades y capacitaciones dispuesta para la mejora del servicio.

REQUISITOS MINIMOS

Certificado de manipulación de alimentos

Certificado de prevención de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes

ESTUDIOS

Técnico, tecnólogo: mesa y bar o afines

Conocimientos básicos en servicios de restaurante, atención al cliente, manejo de sistemas hoteleros.

EXPERIENCIA

Tres a seis meses en restaurantes, bares o similares

ANEXOS

DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES

FUNCIONES

Estar presente para la llegada de los huéspedes

Dar bienvenida a los huéspedes

Asignar mesa a los huéspedes

Asistir hasta la mesa a los huéspedes

Suministrar carta a los huéspedes, sillas de bebe o dibujos según corresponda

conocer el estado de las mesas e informar si esta fue asignada

Digitar las comanda si el flujo de llegada de huéspedes lo permite

TOMA DE DESCIONES

Decisiones que requieren consulta

Decisiones que no requieren

consulta

Permisos sobre Normas de
vestimenta

Cambio de mesas según
preferencia del huésped o acomodación
de esta

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES

- Vive los principios y valores
- Promueve nuestro propósito superior: en nuestras manos esta hacer un mundo mejor
- Comprende el contexto: planea y alinea
- Foco al cliente: generando experiencias sencillas,
- Confiables y amigables
- Las personas
- La co- creación
- La agilidad: hacerlo bien y rápido
- La aventura: protagonistas en un mundo volátil, incierto, cambiante, ambiguo, adaptable

COMPETENCIAS ESPECIFICAS

- Adaptabilidad al cambio
- Trabajo en equipo
- Comunicación
- Confidencialidad
- Empatía
- Capacidad resolutive
- Habilidad multitarea
- Paciencia
- Escucha activa



MANUAL DE
FUNCIONES Y PROCESOS,
HOST

Pagina:

Año:

Propuesta actualización procedimientos Host

Paso	Responsable	Actividad	Herramienta
1.		Bienvenida: saludar desde el	

	Host	corazón, sonriente y mirando a los ojos, con empatía y respeto.	
2.	Host	Registro: se ingresan los datos así: número de habitación o identificación, nombre, número de personas e indicara la información respectiva.	Easytable y comanda en papel
3.	Host	Asignación: Se verifica la disponibilidad del restaurante mediante la comunicación entre host con radios y se pregunta a LyD sobre el estado de las mesas.	Radios
4.		Asistencia:	

	Host	<p>Se asiste hasta la mesa a los huéspedes, levantando las sillas para las damas y niños, se deja la carta, o dibujos según corresponda. Se informará al LyD para retirar puesto que no se usarán y se comunicara la ocupación de esta mesa.</p>	Cartas, dibujos
5.	Host	<p>Se nombrará o presentará la plaza que atenderá la mesa, Entregará la comanda con el número de mesa asignada para que esta tome la orden.</p>	

6.	Host	<p style="text-align: center;">Digitación</p> <p>Digita de forma correcta las ordenes en el sistema según plan de alimentación de los huéspedes y preferencias de estos y reglamentos establecidos</p>	<p style="text-align: center;">Sistema Operativo Zeus</p>
7.	Host	<p>Estar atento a la salida del huésped y desde su lugar despedirá y agradecerá la visita.</p>	

9. Resultados Esperados

Con La propuesta de Optimización Función Host para el Restaurante Neguanje. espero esta obre con éxito y sea guía de las necesidades de mejora en el servicio y aporte a la satisfacción de los huéspedes, así mismo se contemple el propósito de proveer más dispositivos tecnológicos para la digitación de comandas.

Adicional a ello pretendo que el departamento de Alimentos y Bebidas gestione, analice y renueve las funciones y procedimientos que se desarrollan actualmente en el restaurante para facilitar la realización de estas y procurar la mayor eficiencia del área, corrigiendo los procedimientos que realmente no son necesarios y fortaleciendo aquellos que son determinantes en la prestación del servicio.

Manifiesto además la intención de esta propuesta en reforzar las relaciones y el trabajo en equipo de los colaboradores, capacitando y motivando el aprendizaje continuo individual y colectivo para brindar experiencias positivas.

10. autoevaluación

Los puntos autoevaluar son: ausencia de saberes, logros alcanzados, reconocimientos obtenidos, análisis crítico de su experiencia en la práctica.

Durante el desarrollo de las practicas se afianzaron y ampliaron conocimientos teóricos que pudieron llevarse a la realidad de la estructura del departamento de Alimentos y Bebidas que a su vez por su ambiente cambiante y complejo permitió que cada día se reforzaran los mismo. Así para los fines prácticos de este trabajo se acudió a diferentes fuentes que permitieron consolidar los procesos realizados en el área.

Aunque no se logro presentar este proyecto en el tiempo de ejecución de las practicas, se considera que logra evidenciar oportunidades de mejora para el servicio, las funciones y procedimientos a efectuar.

Como experiencia y reconocimiento en mi proceso tuve la oportunidad de rotar en los diferentes ambientes que posee el Hotel para la prestación de los servicios de Alimentos y

Bebidas, así mismo en distintos horarios aun sin ser lo habitual. Recibí comentarios positivos de mi desempeño y aprendizaje por parte de mis compañeros en cada uno de los ambientes.

11. Recomendaciones Generales

1. se recomienda realizar la debida actualización y la dotación en tables o computadores en los restaurantes para facilitar y agilizar los procesos en toma de pedidos y digitación.
2. Se contempla la posibilidad de aumentar las competencias técnicas del personal de mesa y bar para brindar, mejores experiencias a los huéspedes
3. Es importante Crear estrategias que mantengan a los colaboradores motivados, puesto que ellos son quienes interactúan con los huéspedes
4. Es recomendable estar en busca del crecimiento continuo de los diferentes procesos que se desarrollan en el departamento y trabajar según los objetivos fijados.

12. Conclusiones

La optimización de la función host para el restaurante Neguanje del Hotel Zuana Beach Resort es una oportunidad de mejora en el servicio permitiendo cercanía con el huésped y que este se sienta importante para el hotel, así se logra fortalecer el trabajo en equipo de las funciones involucradas en la operación del restaurante, Además, se transmitirá al huésped la percepción de

orden, agilidad y armonía del servicio captando su atención y satisfaciendo su deseo de comodidad.

13. Bibliografía

Gallego, J. (2001). *Gestión de Alimentos y Bebidas para Hoteles, Bares y Restaurante.*

Gallego, J. (2006). *Manual Practico de Cafeteria y Bar.*

Lesur, E. I. (2021). *Manual de meseros y capitanes: una guía paso a paso.*

Mesas, M. B. (2018). *Servicio básico de alimentos y bebidas y tareas de postservicio en el restaurante.* IC Editorial.

Montero, F. J. (2015). *servicio y atención al cliente en restaurante: normas de servicio, protocolos de comunicación y técnicas de venta.*

Rubert, D. (2016). *La Cuenta, por Favor.*

Trujillo. (2003).

Valverde, A. (2016). *Host.*

Villa, A. C. (2018). *Plan de mejora para el Restaurante Buffet “Caibarién” en el Hotel Meliá Las Dunas.*