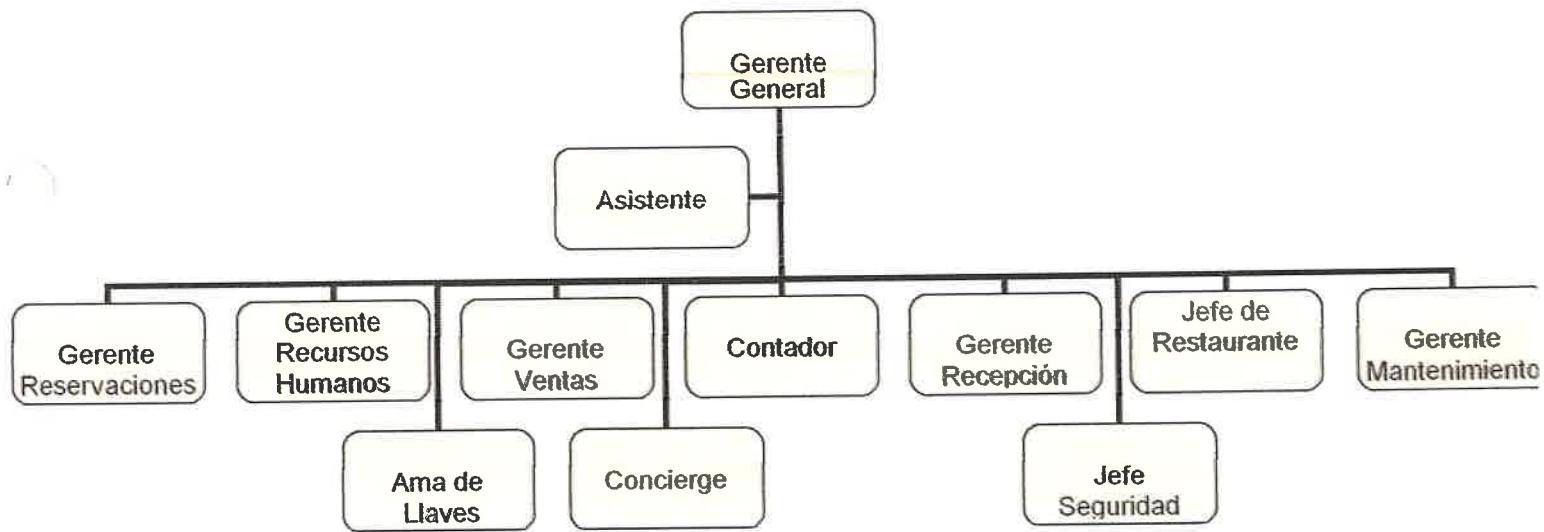


 <p>HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTÓRICO</p>	<p>HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTÓRICO</p> <p>MANUAL DE GERENCIA GENERAL</p>	<p>FECHA: 2010</p> <p>HOJA: Página 1 de 9</p>
--	---	---

GERENCIA GENERAL



	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
MANUAL DE GERENCIA GENERAL		HOJA: Página 2 de 9

DESCRIPCION DE PUESTO, PERFIL, FUNCIONES Y PROCEDIMIENTO

Puesto Gerente General
Departamento Gerencia General
Ocupante Gabriela Bermúdez

Jefe Inmediato Lic. Luis F. Barrera Amores
Jefe inmediato Superior Lic. Roberto Slim

Descripción del Puesto

Es el encargado de la administración y operación del Hotel de manera que se mantengan los altos estándares de servicio y hospitalidad que concuerden con las políticas y procedimientos de la empresa. Planear y controlar las operaciones en curso del hotel bajo su supervisión de manera que produzcan un nivel de ganancia satisfactorio. Desarrollar un programa para asegurar el mejor desempeño de cada uno de los colaboradores, reduciendo gastos, optimizando recursos y procurando que el negocio sea rentable en todo momento.

Perfil de puesto:

Debe contar con conocimiento absoluto sobre los procedimientos y políticas de la empresa. Se requiere capacidad para comunicarse claramente, tanto en forma oral como escrita. Habilidad para seleccionar, capacitar al personal y supervisar a través de una adecuada evaluación y disciplina. Habilidad para representar la empresa de manera positiva en el medio y plaza y en asuntos públicos. Disponibilidad de horario, edad de 30 a 45 años, facilidad para cambiar de residencia, propositiva, buen manejo de personal, analítica y con conocimiento en las áreas administrativas y operativas del Hotel.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO	FECHA: 2010
MANUAL DE GERENCIA GENERAL		HOJA: Página 3 de 9

DESCRIPCION DE PUESTO, PERFIL, FUNCIONES Y PROCEDIMIENTO

Puesto Asistente de Gerencia General
Departamento Gerencia General
Ocupante Maria Elena Barradas

Jefe Inmediato Gabriela Bermúdez
Jefe inmediato Superior Gabriela Bermúdez

Descripción del Puesto Asistente de Ventas y Gerencia General
Es la encargada de asistir al área de Gerencia General y Ventas, así como de cubrir las necesidades de cada una, a través de suministros requeridos y comunicación efectiva. Proporciona apoyo administrativo a ambas áreas.

Perfil de puesto Asistente de Gerencia General:

Mínimo bachillerato concluido o carrera trunca, edad de 20 a 35 años, estado civil indistinto, sexo femenino, responsable, disponibilidad de horario, mínimo un año de experiencia en el área, ordenada, trato con clientes y proveedores internos, manejo de office e internet, facilidad de palabra, manejo de relaciones interpersonales, trato amable, elaboración de reportes, cotizaciones, manejo de agenda, manejo de conmutador y excelente presentación. Actitud positiva, discreta y propositiva. Acepta responsabilidades y con capacidad para toma de decisiones.

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO MANUAL DE GERENCIA GENERAL	FECHA: 2010 HOJA: Página 4 de 9
---	---	--

CONTENIDO

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. RESPONSABILIDAD

4. REFERENCIAS

5. DEFINICIONES

6. POLÍTICAS O CRITERIOS

7. PROCESO

7.1 Gerente General

7.2 Asistente de Gerencia General

8. ANEXOS

Ninguno

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO MANUAL DE GERENCIA GENERAL	FECHA: 2010 HOJA: Página 5 de 9
---	---	--

1. OBJETIVO

Establecer las actividades que lleva a cabo la Gerencia General para coordinar la operación del Hotel.

2. ALCANCE

Aplica al Gerente General y a la Asistente de Gerencia General.

3. RESPONSABILIDAD

3.1 Es responsabilidad del Gerente General y Asistente cumplir con lo establecido en el presente Manual.

4. REFERENCIAS

4.1 Procedimiento Maestro.

5. DEFINICIONES

No Aplica.

6. POLÍTICAS O CRITERIOS

No Aplica.

7. PROCESO

7.1 Gerente General:

7.1.1 Revisa toda la información y reportes que le turnan los Gerentes y Jefes de área o departamento.

 HOTEL VERACRUZ <small>CENTRO HISTÓRICO</small>	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTÓRICO	FECHA: 2010
MANUAL DE GERENCIA GENERAL		HOJA: Página 6 de 9

- 7.1.2 Es responsable de vigilar objetivos y metas de las siguientes Gerencias:
- ❖ Recepción
 - ❖ Reservaciones
 - ❖ Contaduría
 - ❖ Mantenimiento
 - ❖ Recursos Humanos
 - ❖ Ventas
 - ❖ AyB
 - ❖ Ama de Llaves
- 7.1.3 Se reúne periódicamente con el Director de Operaciones para informarle acerca de los resultados sobre la operación y obtener autorización para asignación de recursos mayores para cualquier inversión que sea necesaria.
- 7.1.4 Mantiene comunicación constante con todos los Gerentes/Jefes departamentales (comité ejecutivo y operativo) para analizar resultados y toma de decisiones sobre acciones preventivas y correctivas.
- 7.1.5 Se reúne semanalmente con el Comité Ejecutivo y Operativo, para revisar avances y mejoras de la comunicación interdepartamental.
- 7.1.6 En coordinación con el Contador General analiza los Estados Financieros.
- 7.1.7 Es responsable de cumplir con Acciones Correctivas y Preventivas.
- 7.1.8 Realiza recorridos por la instalaciones para verificar que estas estén en optimas condiciones
- 7.1.9 Revisa reportes de Comentarios de huéspedes para poder tomar acciones y/o decisiones buscando la mejora continua
- 7.1.10 Revisa reportes diarios de los departamentos operativos para poder estar enterado de lo que acontece en el día a día
- 7.1.11 Coordina al comité ejecutivo y de operaciones para el buen desempeño de las actividades las cuales van enfocadas al buen servicio y la buena atención.
- 7.1.12 Analiza estados financieros y determina las causas de las posibles variaciones en los resultados

	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO MANUAL DE GERENCIA GENERAL	FECHA: 2010 HOJA: Página 7 de 9
---	---	--

- 7.1.13 Asiste a juntas mensuales con la Dirección General, para informar de los resultados obtenidos mes a mes.
- 7.1.14 Analiza los gastos y la eficientización de los recursos para obtener un buen resultado
- 7.1.15 Es el responsable de mantener un ambiente de armonía y de buen trabajo con su comité ejecutivo y empleados en General
- 7.1.16 Organiza y planea en coordinación con la Gerencia de Ventas las estrategias a seguir en busca de los buenos resultados
- 7.1.17 Es el responsable de verificar que todos y cada uno de los estándares establecidos por el hotel se lleven a cabo.
- 7.1.18 Vela por los intereses de la compañía, huéspedes y empleados
- 7.1.19 Refuerza la labor de relaciones públicas del área Comercial con ciertos sectores.

7.2 ASISTENTE DE GERENCIA GENERAL

- 7.2.1 Apoya al Gerente General en la realización de sus actividades.
- 7.2.2 Coordina la realización de juntas o reuniones del Gerente General con el comité ejecutivo y operativo.
- 7.2.3 Elabora la Lista de Asistencia del personal de Gerencia General para enviarla al Departamento de Recursos Humanos.
- 7.2.4 Mantiene los registros del Gerente General y los derivados de sus actividades.
- 7.2.5 Elabora y obtiene autorización de las Requisiciones de Compra y Almacén.
- 7.2.6 Recibe documentos de los diferentes departamentos para autorización del Gerente General informando a los primeros cuando dichos documentos se encuentran autorizados.
- 7.2.7 Elabora y envía cartas, memorándums, reportes e informes, de acuerdo a lo que le indica el Gerente General.

 HOTEL VERACRUZ <small>CENTRO HISTÓRICO</small>	HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTÓRICO	FECHA: 2010
	MANUAL DE GERENCIA GENERAL	HOJA: Página 8 de 9

- 7.2.8 Programa la agenda del Gerente General de acuerdo a las indicaciones del mismo.
- 7.2.9 Recibe correspondencia del Hotel y la distribuye a los diferentes departamentos, de acuerdo a quien esté dirigida la misma.
- 7.2.10 Realiza, atiende y canaliza llamadas telefónicas del Gerente General.
- 7.2.11 De acuerdo a las indicaciones del Gerente General, da seguimiento a los pormenores que le indique con los departamentos correspondientes.
- 7.2.12 Mantiene contacto con los departamentos de Recepción, Concierge y Ama de Llaves para informarles sobre el trato especial a huéspedes VIPs.
- 7.2.13 Lleva el control y registro sobre las reservaciones por cortesías o tarifas especiales que son solicitadas directamente a la gerencia general de acuerdo al siguiente procedimiento:
- ❖ Al solicitarle a la asistente de Gerencia General la cortesía o tarifa especial, se procede a elaborar la papeleta de reservación (con original y 2 copias) de acuerdo con las indicaciones que se le hayan proporcionado a través de una carta enviada por fax, e-mail o vía telefónica.
 - ❖ Al ser autorizada la papeleta de reservación por el Gerente General, la Asistente se comunica con el Departamento de Reservaciones para hacer la reservación.
 - ❖ Una vez hecha la reservación, la Asistente de Gerencia General se comunica vía telefónica o envía un e-mail a quien le solicito la cortesía o tarifa especial para proporcionarle la clave de confirmación que le fue dada por el Departamento de Reservaciones.
 - ❖ Posteriormente envía el original y una copia de la papeleta de reservación junto con la carta o e-mail que le fue enviada para solicitarle la cortesía o tarifa especial al Departamento de Reservaciones y la segunda copia se queda dentro del Departamento Gerencia General para su control.
- 7.1.20 Al final de cada mes deberá realizar un reporte de Control de Cortesías.

- 7.1.21 Realiza reportes diarios de las siguientes actividades:
- Revisa las bitácoras de pendientes y de acuerdo a lo leído se sacan los reportes correspondientes a las diferentes áreas.

 <p>HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTÓRICO</p>	<p>HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO</p> <p>MANUAL DE GERENCIA GENERAL</p>	<p>FECHA: 2010</p> <p>HOJA: Página 9 de 9</p>
--	--	---

- Posterior a eso se le da seguimiento a los reportes que fueron enviados de los diferentes departamentos del hotel para observar su avance.

7.1.22 En ausencia de la asistente de Gerencia General, el Gerente General realiza sus actividades.

8 ANEXOS

No Aplica.