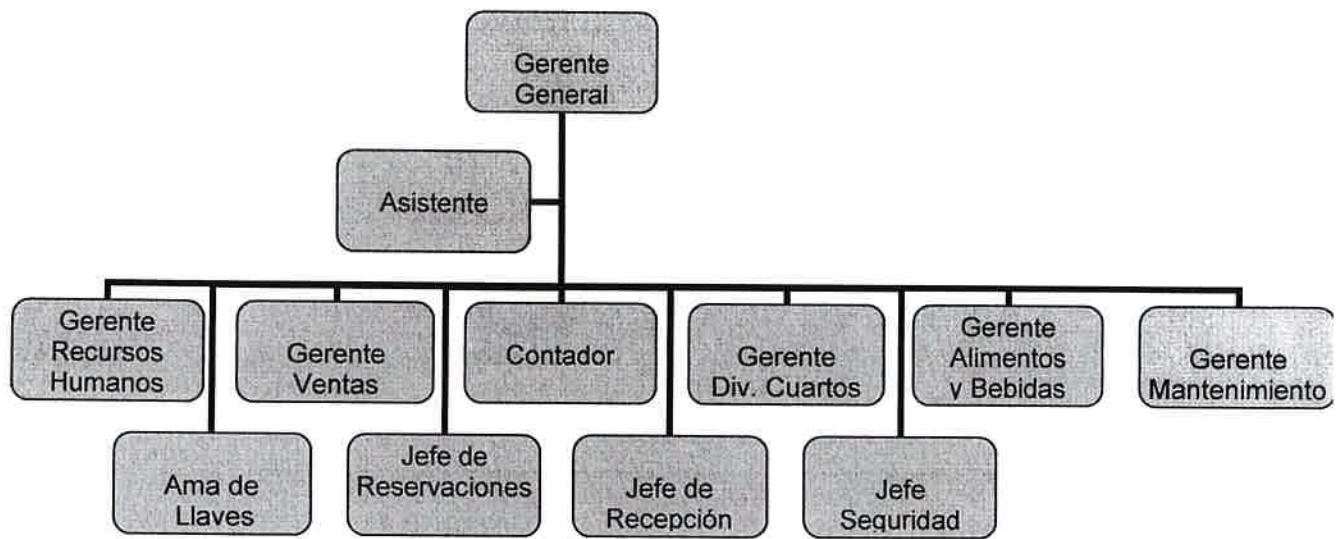


	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: GG-RH
	MANUAL DE GERENCIA GENERAL	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 1 de 7

GERENCIA GENERAL



	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: GG-RH
	MANUAL DE GERENCIA GENERAL	ED: 1 FECHA: 2009 HOJA: Página 2 de 7

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 VIVA VILLAHERMOSA	COD: GG-RH
	MANUAL DE GERENCIA GENERAL	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 3 de 7

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.

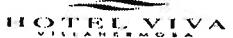
6. POLÍTICAS O CRITERIOS

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 VIVA <small>VILLAHERMOSA</small>	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: GG-RH ED: 1 FECHA: 2009 HOJA: Página 4 de 7
MANUAL DE GERENCIA GENERAL		

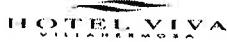
- 7.1.2 Es responsable de vigilar objetivos y metas de las siguientes Gerencias:
- ❖ Recepción
 - ❖ Reservaciones
 - ❖ Contaduría
 - ❖ Mantenimiento
 - ❖ Recursos Humanos
 - ❖ Ventas
 - ❖ AyB
 - ❖ Ama de Llaves
- 7.1.3 Se reúne periódicamente con el Director de Operaciones para informarle acerca de los 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 desiciones 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 VIVA <small>VILLAHERMOSA</small>	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA MANUAL DE GERENCIA GENERAL	COD: GG-RH ED: 1 FECHA: 2009 HOJA: Página 5 de 7
---	---	---

- 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

7.2 ASISTENTE DE GERENCIA GENERAL

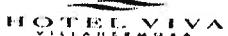
- 7.2.1 Apoya al Gerente General en la realización de sus actividades.
- 7.2.2 Coordina la realización de juntas o reuniones del Gerente General con el comité ejecutivo y operativo.
- 7.2.3 Elabora la Lista de Asistencia del personal de Gerencia General y Contabilidad para enviarla al Departamento de 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 VIVA VILLAHERMOSA	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA MANUAL DE GERENCIA GENERAL	COD: GG-RH ED: 1 FECHA: 2009 HOJA: Página 6 de 7
---	---	---

- 7.2.8 Programa la agenda del Gerente General de acuerdo a las indicaciones del mismo.
- 7.2.9 Recibe correspondencia del Hotel Viva Villahermosa 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 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 opia 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.

7.1.19 Al final de cada mes deberá realizar un reporte de Control de Cortesías.

7.1.20 Realiza reportes diarios de las siguientes actividades:

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: GG-RH
	MANUAL DE GERENCIA GENERAL	ED: 1
		FECHA: 2009
		HOJA: Página 7 de 7

- Revisa las bitácoras de pendientes y de acuerdo a lo leído se sacan los reportes correspondientes a las diferentes áreas.
- Posterior a eso se le da seguimiento a los reportes que fueron enviados de los diferentes departamentos del hotel para observar su avance.

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

8 ANEXOS

No Aplica.