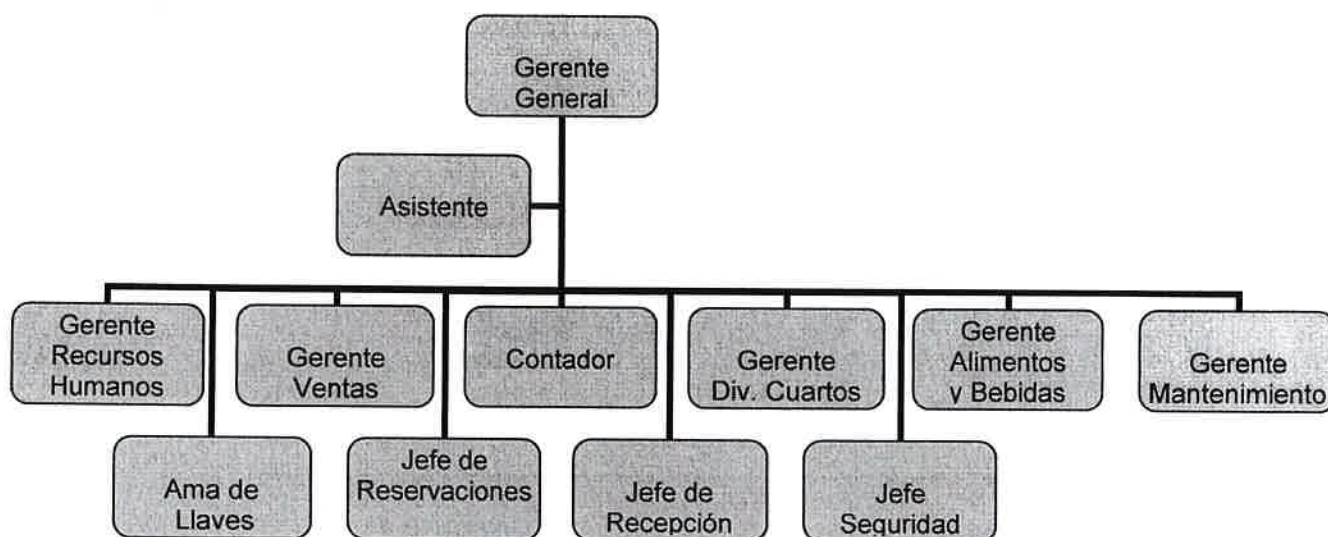

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA	COD: GG-RH
	MANUAL DE GERENCIA GENERAL	ED: 1 FECHA: 2009 HOJA: Página 1 de 7

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 VILLAHERMOSA	COD: GG-RH
	MANUAL DE GERENCIA GENERAL	ED: 1 FECHA: 2009 HOJA: Página 4 de 7


- 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 VILLAHERMOSA	COD: GG-RH
	MANUAL DE GERENCIA GENERAL	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 unos de los estándares establecidos por el hotel se lleven acabo.
- 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	COD: GG-RH
	MANUAL DE GERENCIA GENERAL	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 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.
- 7.1.19 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.