

I N D I C E

<u>Tema</u>	<u>Página</u>
Introducción.....	1
Hotel Gran Ventana Beach Resort.....	2
Ubicación.....	2
Administración.....	3
Evolución del Hotel Gran Ventana Beach Resort.	5
Facilidades de Alojamiento.....	6
Facilidades de Alimentos & Bebidas.....	6
Facilidades de Entretenimiento.....	7
Otras Facilidades.....	7
Seguridad.....	7
Galardones Obtenidos.....	8
Entrevista.....	9
Conclusión.....	14
Bibliografía.....	15
Anexos.....	16

INTRODUCCION

El éxito de un hotel depende del servicio que se le brinde al visitante. El visitante es la persona que hace existir una empresa, es la razón principal de todo esfuerzo. La primera impresión que recibe el cliente, será la única. Por lo tanto vale la pena dar el mayor esfuerzo a la hora de desarrollar una tarea.

En una ciudad turística como Puerto Plata, abundan los hoteles y empresas de servicios turísticos, luego de una exhaustiva investigación decidimos hacer nuestro trabajo práctico basándonos en el HOTEL GRAN VENTANA BEACH RESORT, el cual lleva bastante tiempo en función.

El HOTEL GRAN VENTANA BEACH RESORT es una empresa de servicios ubicada en el complejo turístico Playa Dorada, fue construido entre los años 1995 y 1996. En su apertura contaba con 395 habitaciones distribuidas en dos edificaciones, llamadas Catalina y Saona. En el 1998 se inaugura el edificio Beata para completar las 506 habitaciones con las que cuenta en la actualidad, para ofrecer mayores facilidades a los clientes en un lugar tranquilo para el descanso pleno del visitante.

Hotel Gran Ventana Beach Resort

Es un establecimiento que ofrecen alojamiento y servicios de alimentos y bebidas a los turistas. Construido y abierto al público en el año 1996, administrado bajo la cadena de hoteles VH HOTELS & RESORTS.

Este majestuoso hotel fue diseñado y construido por la famosa arquitecta puertoplateña, Arq. Sarah García de los Santos, inspirada en esta construcción especialmente para su padre, el emprendedor y exitoso empresario, Don Isidro García Mercedes, propietario del mismo.

Desde su apertura ha sido uno de los hoteles preferido por todos los visitantes que visitan la zona norte de República Dominicana, es sin lugar a dudas un lugar, magnético y contagioso, porque todas las personas que tiene la oportunidad de entrar a las instalaciones son atraído, tanto por su belleza de la planta física, como por el calor humano que brindan todos sus colaboradores. “Siempre buscando la excelencia del servicio”.

Es Miembro del Caribbean hotel Association, en la categoría de cuatro estrellas.

Ubicación

Ubicado en la zona norte del país, bañada por las suaves brisas del océano atlántico y enmarcada por una cordillera de majestuosas montañas, la Costa Norte, conocida también como la Costa de Ámbar. Fue aquí donde Colón desembarcó en su primer viaje de descubrimiento y es aquí donde los visitantes del siglo 21 descubren la misma belleza natural y las aguas turquesas que maravillaron al aventurero genovés hace más de 500 años.

Este elegante hotel, se encuentra dentro del complejo turístico de Playa Dorada, Puerto Plata República Dominicana, enclavado sobre la renovada playa de extensa arena blanca, salpicada por las cálidas aguas del océano atlántico y alumbrada por el radiante sol que cada día respáldese en el horizonte. Rodeado de elegante jardines diseñado especialmente para tan imponente hotel.

A solo cien metros de distancia se encuentra un centro comercial con numerosos locales que le permiten a todos los huéspedes obtener algo complementario para hacer más placenteras sus vacaciones.

Y a unos pocos metros del campo de golf el cual ha sido clasificado como uno de los cien mejores campos fuera de los Estados Unidos por la revista Golf Digest, este campo fue diseñado por Robert Trent Jones.

A poco más de 20 minutos del Aeropuerto Internacional de Puerto Plata, y a una hora del Aeropuerto Internacional de Santiago, este hotel es una excelente opción para familias, grupos y convenciones.

Cuenta con un sistema de comunicación para contactarle a través de:

Correo: Playa Dorada Puerto Plata, República Dominicana, P. O. Box 22

Teléfono: 809-320-2111

Fax: 809-320-2112

Página web: www.vhhr.com.do

Administración

La administración esta dirigida por un grupo de profesionales encabezada por el Sr. Medardo Carrera, el cual ha dirigido este hotel por más de diez años, de igual manera cada ejecutivo hace uso de sus habilidades y destrezas para dirigir su departamento, siempre tratando de ir a la vanguardia día a día, en la renovación de técnicas y estrategias para hacer una buena administración. Es responsabilidad de todo este grupo, el éxito de la operación, la satisfacción de los clientes y de mantener el equipo de empleados en excelentes condiciones, motivados y con una alta estima que le permitirá hacer más placentera la estadía de los huéspedes.

Las reglamentaciones internas del hotel, lejos de ser información intimidatorio, es permitir a todos los empleados conocer mas profundamente el medio en que se desenvuelven y los conceptos que regulan las relaciones interpersonales, permitiendo fluidez en las operaciones del hotel, así como el logro de las metas de satisfacción por parte de nuestros clientes, el crecimiento humano y profesional de todos el equipo de hombres y mujeres de HOTEL GRAN VENTANA BEACH RESORT. Por tanto, toda persona que trabaje para esta empresa, desempeñará sus labores bajo las condiciones establecidas por el Código del Trabajo y el reglamento interno de hotel.

Las políticas y prácticas administrativas en este hotel es muy obvia, o sea, para mantener un cliente a gusto en su estadía, se debe tener un buen servicio y dar al cliente todo lo que desee para que el cliente salga complaciente del mismo y con el anhelo de volver a este.

La recepción es el centro principal del hotel, es el enlace entre el huésped y el hotel.

Como hizo su descripción aquel famoso hotelero Charles O. Toole, describe a los hoteles como la rueda de la cual la recepción es el eje, este departamento es el primero que

entra en contacto con los huéspedes que llegan, si un huésped, comienzan su permanencia en forma agradable debido a los buenos servicios y la cortesía del recepcionista habrá muchas probabilidades de que se sientan favorablemente dispuesto hacia los demás servicios del hotel.

Las habitaciones dentro de este hotel representan el producto básico por el que el cliente paga su hospedaje es decir que es la parte más importante y significativa del alojamiento.

Se debe tener en cuenta para satisfacer el cliente, la calidad del servicio, en un hotel debe existir el compañerismo, eficacia, rapidez y simpatía con el cliente. Es muy importante que el cliente reciba una acogida calurosa que se sienta como en casa que el cliente reciba un trato amable.

En la administración del personal, es el recurso más importante con que cuenta este hotel para lograr la excelencia en todos los servicios que ofrece al cliente, contando con un staff promedio de más de 300 empleados distribuidos entre los diferentes departamentos, (Recepción, Servicios, Cocina, Bares, Ama de Llaves, Contraloría, Gerencia, Mercadeo, Mantenimiento, Recursos Humanos, Seguridad y Cómputos) donde cada departamento es encargado y especializado de realizar una función específica, para lograr el objetivo final **“La satisfacción del cliente”**. Donde cada miembro de cada departamento es uniformado elegantemente para mantener el estándar del cuidado personal sobre las impresiones que se llevara todo huésped.

Cada empleado es remunerado de acuerdo a la función que desempeña.

Entre todos los empleados se mantiene una comunicación sana, se tratan con respeto, cortesía, educación y compañerismo, de la misma forma como son tratados los huéspedes.

Uno de los papeles principales de cada empleado es desarrollarse cada vez más y en el encuentro con el huésped hacerle sentir bien a través de una cálida sonrisa, gentil actitud y una frase amable.

Las reglamentaciones internas del hotel permiten a los empleados conocer el medio en el cual se desenvuelven y los conceptos que regulan sus relaciones, permitiendo fluidez en las operaciones del hotel.

Cada empleado es evaluado antes de entrar a formar parte de esta gran familia, para conocer sus habilidades y emplearlo en el departamento correspondiente de acuerdo a sus conocimientos, luego continua con capacitaciones continuas y motivados a través de remuneraciones y premios por los logros alcanzados en su desempeño de lograr el objetivo colectivo **“La satisfacción del cliente”**.

Promueve activamente la continua comunicación entre empleados y jefes de departamentos. La propiedad cuenta con un staff de ejecutivos, encargados y supervisores de área, junto a ellos, los empleados es que hacen posible el éxito de la empresa.

Cada miembro de la empresa antepone sus conocimientos para hacer inolvidable la estadía de los huéspedes. La empresa esta consciente de que es su deber velar porque las normas del derecho de trabajo se sujeten a sus fines, que todo trabajador al servicio de ella tenga pleno conocimiento de sus derechos y obligaciones, de modo que puedan cumplir con sus labores en forma eficiente y satisfactoria. En consecuencia todo empleado de este hotel toma conciencia y acata las normas que establece dicho reglamento.

El hotel cuenta con un equipo de profesionales conocedores en sus distintas áreas, de forma que pueden garantizar los estándares de servicios, la calidad y los niveles de satisfacción que la empresa se ha trazado para su meta de operación. El manual interno de trabajo asegura el bienestar humano y la justicia social del empleado, como consecuencia el empleado es protegido y amparado por este manual.

Un profesional agradable augura éxito, así como aquel que cumpla con sus deberes. La gerencia y los jefes departamentales, se preocupan por la búsqueda y promoción del reconocimiento al merito, donde cada empleado juega un papel importante desde el gerente general hasta el empleado del mas bajo nivel. Los empleados tratan siempre de participar en forma activa a la hora de proveer ideas y sugerencias a favor de la calidad y el crecimiento de la empresa.

El staff esta distribuido como se puede apreciar el organigrama anexo.

Evolución del Hotel Gran Ventana Beach Resort

Desde su apertura en el 1996 se ha destacado como uno de los hoteles de mayor aceptación, popularidad e índice de clientes repetitivos de toda la región. Su estilo arquitectónico se ha convertido en fuente de inspiración para varios hoteles del caribe, específicamente por su sofisticado diseño unido al encanto y la hospitalidad de la República Dominicana. Están muy comprometidos a afianzar su misión de servicios en la provisión de un cálido, confortable y amistoso ambiente.

Contando con un departamento de venta y mercadeo, que participa en todas las ferias de turismo nacionales e internacionales, para la captación de nuevos clientes, usando todo tipo de publicidad, periódicos, revistas, televisión e Internet.

Es por tal razón que este hotel se ha mantenido con un renting de ocupación altamente aceptada de un 72.20%. Hasta la fecha del mes de julio, 2007 a este hotel le han visitado 2,850,109 huéspedes. Este elegante hotel es visitado por visitante de todo el mundo, siendo el preferido por los ingleses y alemanes.

Facilidades de Alojamientos

Este resort consiste en 506 habitaciones equipadas de gran estilo, incluyendo excelentes cuartos de huéspedes, suites, junior suites y penthouses. Cada habitación posee un espacioso balcón o terraza y algunos de ellos ofrecen bellísimas vistas al mar. Todas las habitaciones están equipadas con: Dos camas dobles ó una cama king size, balcón o terraza con dos sillas y una mesa, aire acondicionado controlado automáticamente, ventilador de techo, minibar surtido diariamente, canales de cable, televisor a color con control remoto, teléfono directo al extranjero, correo vocal, servicio despertador, caja fuerte en la habitación, puerta de entrada en caoba, secador de pelo.

Facilidades de Alimentos & Bebidas

HOTEL GRAN VENTANA BEACH RESORT ofrece una gran variedad de facilidades gastronómicas. Tres restaurantes a la carta, todo incluido, ofreciendo comida caribeña, platos finos italianos y frescos platos de mar, siempre habrá algo para satisfacer el deseo de cada paladar. Para un refrescante cóctel o un sabroso bocadillo, nuestros huéspedes pueden elegir entre siete bares localizados alrededor del resort, incluidos un beach club snack bar, lobby bar, swim-up bar, pool-terrace bar, coco bar, tiki bar y late night snack bar. Se puede incluso participar al cóctel semanal a un lado de la piscina en la Fiesta de la Administración.

Octopus Gourmet Restaurant - sirve sabrosos platos Caribeños.

Ocean Grill - variedad de carnes frescas, pescados y mariscos.

Sapores di Mare - deleitosa comida italiana.

Las Almejas Cafeteria - buffet diario en desayuno, almuerzo y cena.

Brindando todas las bebidas nacionales, con una variedad de cócteles tropicales elaborados, basado en bebidas y jugos de producción nacional, para brindarle a todos los clientes un deleite de sabores naturales y propios de nuestro país todo esto, esta dentro del paquete de todo incluido. Pero además les ofrece a los clientes otras opciones de bebidas internacionales (con cargo extra).

Facilidades de Entretenimiento

Del entretenimiento se ocupa un equipo de animadores los cuales están entrenado para brindar un brillante servicio, contando con un variado programa de actividades para adultos y niños, como son ejercicios Aeróbicos, Animación Infantil, Barco Torpedo, Buceo, Catamarán, Esquí Acuático, Gimnasia Acuática, Motos Acuáticas, Ping Pong, Tenis, Vela, Volleyball, Windsurf, sala de juegos y juegos de participación. También le ofrece espectáculos artísticos en vivo cada noche. Cuenta con tres piscinas para el uso exclusivo de los huéspedes y una playa de más de 300 metros de extensión.

Dentro de las actividades, cuenta con un club de niños donde los padres de los niños se pueden realmente relajar sabiendo que sus hijos se están divirtiendo muchísimo al Gran Ventanas Kid Club. Este supervisado programa recreacional presenta una cantidad de actividades para menores de 4 a 12 años, como: volleyball, aeróbica, colorear, lecciones de español, competencias de natación, lecciones de tenis, concursos de dibujo, lecciones de baile, caminatas por la playa, concursos de castillos de arena, fiestas y juegos de grupo que los niños pueden realizar.

Otras Facilidades

El hotel cuenta con un gimnasio equipados con todos los equipos necesarios para que los huéspedes puedan hacer cualquier tipo de ejercicios, además esta equipado de baños saunas, también cuenta con un banco de cambio de divisas, dos mini tienda, un salón de convenciones con capacidad para 200 personas y un salón de belleza.

Seguridad

Cuenta con un sistema de seguridad de 24 horas, que incluye cámaras de vigilancia permanente ubicada en los lugares estratégicos y con un personal altamente capacitado.

Además es auxiliado por la seguridad externa que se encarga de toda la seguridad del proyecto completo. Lo cual garantiza el cuidado personal de cada visitante como también del personal mismo que labora en este hotel.

Galardones Obtenidos

La empresa ha sido premiada en constantes ocasiones, incluyendo un reconocimiento emitido por la universidad O & M por su aporte y desarrollo en el ámbito profesional.

Premio Nacional de Cristal America

First Choice, 1999. Por su continuidad en el desarrollo hotelero.

Neckerman Premio 2005. Por estar dentro de los 100 mejores hoteles.

ENTREVISTA

1 ¿En que año comenzó a operar este hotel?

El Hotel empieza a laborar el 15 de julio de 1996, con 395 habitaciones.

2 ¿Con que capital comienza a operar este hotel?

No contestada

3 ¿Cual es el nombre correcto del hotel?

El nombre correcto es HOTEL GRAN VENTANA BEACH RESORT, uno de los hoteles de la cadena VH HOTELS & RESORTS.

4 ¿Dirección, teléfono, fax y página Web del hotel?

Está ubicado en Playa Dorada, P. O. Box 22.

Tel. 809-320-2111

Fax 809-320-2112

www.vhhr.com.do

5 ¿Es el hotel miembro de alguna asociación?

Miembro del Caribbean hotel association 1999.

6 ¿Con cuantas habitaciones cuenta actualmente?

Tiene 506 habitaciones.

7 ¿De que tipo?

junior suites, Suites y Penthouses.

8 ¿Por quien fue fundado el hotel?

Fue fundado por el Sr. Don Isidro García Mercedes.

9 ¿Cuál es el propietario en la actualidad?

Los propietarios son doña Rosa de los Santos de García e hijos.

10 ¿Qué compañía opera este hotel en la actualidad?

La compañía que lo regenta es VH HOTELS & RESORTS.

11 ¿Cuál es el nombre del gerente general y sub-gerente?

Nuestro gerente general es el Sr. Medardo Carrera, no contamos con posición de sub-gerente en la actualidad.

12 ¿Cómo funciona la metodología de mando?

Aunque reconocemos y trabajamos con el concepto de equipo, la metodología de mando es descentralizada.

13 ¿Cuáles son los departamentos con mayor número de empleados?

HABITACIONES: Sección ama de llaves

ALIMENTOS & BEBIDAS: Sección restaurantes y cocina

14 ¿Con cuantos empleados cuenta el hotel?

Actualmente laboran alrededor de 386 empleados.

15 ¿Son los empleados remunerados de acuerdo a sus capacidades de desempeño?

Absolutamente.

16 ¿Cuál es la categoría del hotel?

Cuatro estrellas.

17 ¿Tiene el hotel otras sucursales en el país o fuera de el?

Aun no. En este momento sólo operamos aquí.

18 ¿Pertenece la empresa a alguna cadena de hoteles conocida?

No. Es netamente de propietarios dominicanos, no pertenece a ninguna cadena.

19 ¿Cuáles son los requisitos que debe cumplir una persona para trabajar en esta empresa?

Ser mayor de edad, tener conocimiento y experiencia en el puesto para el cual aplique y además cumplir con el perfil de la posición, entre otros.

20 ¿Cuales son las normas y políticas de la administración del hotel?

Las reglamentaciones internas de nuestro hotel, lejos de ser información intimidatorio, es permitir a todos nuestros empleados conocer mas profundamente el medio en que nos desenvolvemos y los conceptos que regulan nuestras relaciones, permitiendo fluidez en las operaciones del hotel, así como el logro de las metas de satisfacción por parte de nuestros clientes y el crecimiento humano y profesional de todos los que formamos el equipo de hombres y mujeres de HOTEL GRAN VENTANA BEACH RESORT. Por tanto, toda persona que trabaje para esta empresa, desempeñará sus labores bajo las condiciones establecidas por el Código del Trabajo y este reglamento.

21 ¿De que forma se hace la selección de personal?

A través de entrevistas personales a cada solicitante.

22 ¿Qué medios usa el hotel para atraer a las personas para trabajar aquí?

Se utilizan diferentes medios: avisos en la prensa, reclutamiento interno y a través de otros empleados.

23 ¿Qué otros beneficios reciben los empleados, aparte de sus salarios?

Por su desempeño podrían merecer reconocimientos, tanto metálico como efectivo.

24 ¿De que manera recibe la sociedad otro tipo de beneficio aparte de sus contribuciones tributarias?

Haciendo donaciones a entidades u instituciones dedicadas al servicio sin fines de lucro.

25 ¿De que manera se atrae al turista?

A través de promociones nacionales e internacionales, asistiendo a las diferentes ferias de turismo en el ámbito nacional e internacional.

26 ¿Cuál es el tipo de turista que más frecuentan estas instalaciones?

Nuestro visitante depende de la temporada, pero en su mayoría son alemanes e ingleses.

27 ¿A que tipo de visitantes está dirigido el hotel?

Es un hotel dirigido a todo tipo de turismo, en especial hacia la familia.

28 ¿Ha recibido el hotel algún galardón o premio especial nacional o internacional?

Ha sido galardonado por tours operadores nacionales e internacionales:

Premio nacional de Crystal América

First Choice 1999, por su continuidad en el desarrollo de la industria hotelera

Neckerman Primo 2005, por estar dentro de los 100 mejores hoteles

Reconocimiento por parte de la universidad O&M en el 2006 por desarrollo y aporte en el ámbito profesional.

29 ¿Cuál es el reiting de ocupación durante el año?

Nuestro reiting de ocupación acumulado es de 72.20%. Hasta la fecha nos han visitado 2, 850,109 huéspedes.

30 ¿En que periodo del año es la mejor temporada para el hotel?

Eso depende mucho del tiempo, se podría decir que de Julio a Diciembre.

31 ¿Cuáles son las estrategias de seguridad que brinda el hotel, tanto a sus clientes como a sus empleados?

Nuestra seguridad es una de las partes más eficientes, contamos con sistemas de seguridad tecnológica y personalizado. Contamos con sistemas de vigilancia con cámaras y un personal que trabaja las 24 horas, los siete días de la semana.

32 ¿Reciben los empleados capacitación aparte de sus propios conocimientos, antes de ingresar a laborar en el hotel?

Contamos con un sistema de capacitación permanente para todos los empleados, tanto a nivel gerencial como al empleado de línea.

33 ¿Son los empleados evaluados constantemente y de acuerdo a sus rendimientos reciben algún premio o ascenso especial?

Cada empleado es evaluado constantemente y de acuerdo a esta evolución es tomado en cuenta para cargos y ascensos.

34 ¿Llevan algún tipo de control para mantener la máxima seguridad?

Contamos con el departamento de control de calidad que monitorea constantemente todas las operaciones del hotel para que todo salga excelente.

En este caso usamos dos tácticas:

Sacamos a los empleados de bajo rendimiento

Optamos por dar vacaciones sin disfrute durante un corto plazo a todos los empleados que quieran tomarla, de esa manera contamos solo con el personal adecuado.

35 ¿Qué tipo de gastronomía y bebidas se ofrece a los clientes?

La gastronomía es variada, ofrecemos todo tipo de comida:

Italiana, Mediterránea, Dominicana, Europea, etc... siempre para complacer al mas exigente de los comensales. De igual manera contamos con diferentes tipos de bebidas, nacionales e internacionales.

36 ¿Qué tipo de entretenimiento se le ofrece a los clientes?

Contamos con un departamento de actividades, el cual se encarga de ofrecer al cliente todo tipo de entretenimiento y diversión permisible. El entretenimiento es diverso, con programaciones tanto para el día como para la noche, el cliente no tiene la oportunidad de aburrirse.

37 ¿Con cuantos bares y restaurantes cuenta el hotel?

El hotel cuenta con cuatro bares localizados en diferentes puntos:

Coco Bar, Tiki Bar, Bar Piscina, Lobby Bar

De igual manera cuenta con cuatro restaurantes de especialidades:

Octopus, Italiano, Ocean Grill, Las almejas

38 ¿Cuenta el hotel con algún tipo de atención al huésped o a empleados en caso de estar enfermos?

Por supuesto, contamos con los servicios de Medical Care, situado en el mismo complejo de Playa Dorada.

39 ¿Podría usted darnos su opinión personal acerca del hotel?

Es una propiedad majestuosa, con mucha belleza arquitectónica, conceptuada específicamente para el esparcimiento y la diversión. Se trabaja con un concepto alto del recurso humano, donde valoramos y apreciamos el trabajo desempeñado.

CONCLUSION

Al ingresar al HOTEL GRAN VENTANA BEACH RESORT se puede observar un compromiso con la eficiencia, excelencia y calidad, al ir observando cada área se puede dar cuenta de que, para el staff de empleados es muy importante proporcionar entretenimiento, diversión, buen servicio y sobre todo el calor humano, a fin de poder hacer frente al compromiso que tienen con todos sus clientes.

Sin lugar a duda esta empresa debe todo sus éxito a este compromiso **“La satisfacción del cliente”** al recurso más importante con que cuenta cada empresa, RECURSOS HUMANOS.

Es por ello, que los administradores de las empresas siempre serán los responsables de que cada empresa sea exitosa en el desarrollo de sus actividades comerciales, para sustentar esta hipótesis podemos decir que esta empresa “HOTEL GRAN VENTANA BEACH RESORT”, es una de grande éxitos, ya que se ha mantenido en el mercado ocupando los primeros lugares de aceptación por mas de once años.

BIBLIOGRAFIA

HOTEL GRAN VENTANA BEACH RESORT

Playa Dorada Puerto Plata, R. D.
12 de junio de 2007

Personas entrevistadas:

Sr. Medardo Carrera: Gerente General
Sra. Dolly Meléndez: Gerente de Recursos Humanos
Máximo Rodríguez: Jefe de Bares
Danny Dezinu: Jefe de Animación
Rita Guzmán: Encargada del Club de Niños
Ovet Vásquez: Capitán de Restaurant
Sr. Narciso Arcequies: Chef Ejecutivo
Eugenio Capestany: Gerente de Seguridad
Ketilicy Rodríguez: Gerente de Servicios al Huésped

Consultas

www.vhhr.com.do

www.tourismo.com.do

Trabajo Realizado y Enviado Por:

Ramón Infante

careimy@hotmail.com