

Universidad del Este
Escuela de Estudios Profesionales
Programa Ahora

*Borrador: Determinación de necesidades y
capacitación*

Amarilis Febo; Evy Rodríguez; Evelyn Betancourt & Andrés González

ETEL 604- Diseño Instruccional aplicado al mundo laboral

Profa. Esther Rubio

24 octubre 2015

Problemática

Las múltiples críticas del servicio al cliente han creado una inquietud tanto en los futuros huéspedes y en la administración de la cadena de hoteles Marriott. La prioridad para la administración es que se mejore el servicio al cliente tanto en la recepción como en el servicio de habitación. Para la administración de la cadena hotelera es apremiante que esta situación sea resuelta y poder seguir brindando el servicio de calidad que representa la empresa. La empresa Marriott está comprometida en brindar a sus empleados las estrategias necesarias para desempeñar una labor profesional superior. Con esto en mente han decidido que la forma más adecuada para solucionar esta problemática es a través de un adiestramiento al personal involucrado y sus jefes inmediatos.

Fase #1: Proceso conductual

- Los empleados del área de front desk no contestan las llamadas a tiempo.
- Empleados de servicio al huésped llegan a las habitaciones tarde y sin ningún detalle de la situación que amerita ser resuelta.
- Los servicios al huésped deben ser resueltos con premura, al menos en los primeros 10 minutos luego de haberse comunicado al front desk.
- Las llamadas deben ser contestadas de forma inmediata por el personal de front desk.
- Cualquier situación no resuelta debe ser comunicada a un gerencial para la toma de decisiones.

Fase #2 : Análisis de necesidades

- Mejorar la calidad del servicio en recepción, tanto vía telefónica como presencial.
- Maximizar el recurso humano encargado del servicio de habitación.
- Tener la capacidad para resolver problemas sencillos o de complejidad media con los huéspedes.
- Mejorar la comunicación entre los empleados de front desk y servicio a la habitación.
- La cadena hotelera necesita capacitar a los empleados del área de front desk y servicio a la habitación para que brinden un mejor servicio al cliente.

Fase #3 Análisis del aprendiz, el recurso humano

- Se determinó que las deficiencias en el servicio son en el comportamiento humano y no por falta de habilidades destrezas o conocimiento.
- Se considera que un adiestramiento Motivacional mejoraría la deficiencia ya que quizás las situaciones emocionales puedan ser el factor principal de esta situación.

- Se incluirán estrategias que fomenten el trabajo en equipo.

Fase #4 Desarrollar y administrar instrumentos

- Se observará el comportamiento de una muestra de empleados.
- Se realizarán cuestionarios a los empleados de recepción y del servicio de habitación.
- Se revisarán los expedientes de cada empleado y su rol en el hotel.
- Se llevará a cabo una entrevista con el supervisor inmediato de estos empleados.

Fase # 5 Tabulación de los resultados

Luego de los resultados de los instrumentos administrados y recopilados, se diseñará un plan de capacitación en forma virtual para los empleados de front desk y servicios a la habitación sobre: Motivación, proactividad y trabajo en equipo en el área laboral. El plan incluirá módulos para el participante con los temas, estrategias y recursos a utilizar. Se incluirán instrumentos de avalúo que prueben el objetivo del taller. Se utilizará una plataforma de fuente abierta para realizar el mismo.

Entrevista al supervisor inmediato:

1. ¿Cuántos empleados trabajan en el área de front desk?
2. ¿Cuáles son las funciones de un empleado de front desk?
3. ¿Qué tipo de capacitación han recibido los empleados de front desk y los de servicio a la habitación?
4. ¿Qué tipo de experiencia poseen los empleados de servicio a la habitación?
5. ¿Trabajan estos empleados en el mismo departamento? O son de departamentos distintos?
6. ¿Cuáles son los pasos para la solución de una problemática con el hoesped?
7. ¿Se fomenta entre los empleados un clima de trabajo de respeto?
8. ¿Se promueve el trabajo en equipo?
9. ¿Existe un gerencial o supervisor en cada uno de los turnos de trabajo?
10. ¿El tiempo de trabajo no excede las 8 horas? ¿Tienen tiempo para tomar sus alimentos después de la 4ta hora de trabajo?
11. ¿Cuál es el tiempo de espera para solucionar una situación al hoesped?

12. ¿Han sido revisado los sistemas de comunicación e intercomunicación disponibles en el hotel ?