Introducción a la Hospitalidad

Lección 3

María Raygot

- Elige 2 posiciones diferentes en la industria hotelera en las cuales tengas interés en experimentar en el futuro.
- Indica ¿Cuáles son los requisitos o desventajas de los puestos seleccionados?
- Entre las 2 opciones, ¿cuál es la más preferible y adecuada para ti?

Empleos de recursos humanos y capacitación en la industria hotelera

Pienso que el recurso humano es uno de los más importantes en cualquier empresa, ya que este es el que va a llevar a manejar los demás recursos, por eso debemos ser cuidadosos al elegir al personal y también hacer que se sientan cómodos en el áreas de trabajo. Me gustaría estar en esta área, ya que creo que es importante estar pendiente del personal, resolver los conflictos y capacitarlo para que puedan dar lo mejor de sí.

Una de las dificultades es que gestionar una fuerza laboral tan diversa es uno de los mayores desafíos en la industria hotelera.

Es este departamento de la industria hotelera el responsable de aprender el arte de contratar y retener al mejor talento hotelero.

Una de las desventajas de esta área es que se necesita tener experiencia, algunos problemas pueden llegar a ser graves si no sabemos manejarlo.

Front Office / Departamento de Reservaciones

En este departamento se lleva a cabo la comunicación de los clientes con la empresa. Me gustaría ser parte del área que se encarga de hacer reservaciones, y ayudar a los huéspedes cuando lo necesiten.

Una de las cosas que se necesitan para ello es tener paciencia con los clientes, ser empáticos y el conocimiento de los productos de la empresa, saber afrontar situaciones críticas y ser personas equilibradas en el trato son rasgos esenciales. Ser capaz de dar una primera buena impresión es otra de las capacidades necesarias.

Una desventaja podría ser que los clientes a veces llegan enojados, o pueden causar problemas.

- Considero que entre estas áreas en la que me gustaría trabajar es en recursos humanos, ya que me llamó la atención desde que recibí un curso “Desarrollo Humano y Resolución de conflictos” me di cuenta que la gestión humana va más allá de solo hablar con los empleados o regañarlos, es el nexo de unión entre los principales valores de la empresa y sus empleados.