

Clase #3

Introducción a la Industria de la Hospitalidad

CONOZCO Y APRENDO

Lectura

3.4 Perfil del Egresado



En este párrafo discutiremos un conjunto integral de habilidades que son los peldaños para un proceso de contratación exitoso en la industria hotelera.

Habilidades sutiles y duras

Al final de este curso, un graduado debe tener una comprensión integral de las competencias básicas necesarias para ser un empleado de la industria hotelera. El 86% de las competencias esenciales son habilidades blandas y el 14% son habilidades duras. Las habilidades blandas incluyen atributos de comportamiento personal, valores como la ética, la comunicación, el liderazgo, las habilidades interpersonales y de trabajo en equipo. Las habilidades duras son una combinación de conocimientos y habilidades técnicas y cognitivas. Aprenderá estas competencias orientadas a tareas durante su formación práctica en los distintos departamentos en los que trabajará.



(WBAA, 2021)

Habilidades de servicio al cliente

No es de extrañar que los invitados sean la clave. Por lo tanto, un excelente servicio al cliente es la habilidad más importante. Significa hacer todo lo necesario para satisfacer a los huéspedes y cumplir o superar sus expectativas. A veces significa anticipar el trabajo adicional por adelantado.

Habilidades operativas relacionadas con el trabajo

Ya sea que trabaje en A&B, como embajador invitado o en la limpieza, cada trabajo tiene habilidades operativas relacionadas.

Cómo preparar un delicioso cóctel o un capuchino, cómo hacer el check-in o check-out sin problemas o cómo hacer la cama son ejemplos de tareas específicas que aprenderá en el entrenamiento.

Habilidades de flexibilidad

La actitud flexible hacia las horas de trabajo, la actitud flexible para asumir tareas que no se indican específicamente en la descripción de su trabajo son ejemplos de habilidades de flexibilidad. Flexibilidad también significa saber resolver situaciones problemáticas. No todas las situaciones son iguales y ser capaz de adaptarse a una situación específica y tener una mentalidad abierta y flexible le permitirá aprovechar cualquier oportunidad que se presente.

Habilidades organizativas

Los trabajadores de la hostelería deben estar organizados porque la atención al detalle es fundamental en los eventos, las reservas y el servicio al cliente. Afortunadamente, la mayoría de los lugares de trabajo tienen sus propios sistemas organizativos, por lo que una vez que aprende cómo manejan las cosas, todo lo que necesita hacer es seguir adelante.

Habilidades de multitarea

No hay dos días iguales y siempre hay algo nuevo que aprender. Para mantenerse al día, debe ser un hábil multitarea que pueda hacer malabarismos con las tareas y, al mismo tiempo, dedicar tiempo a la solicitud de un invitado.

Habilidades creativas para resolver problemas

La resolución creativa de problemas es una de las habilidades más deseadas en la hostelería. La buena noticia es que es fácil de desarrollar en el trabajo. Trabaje en el entorno de la hospitalidad durante el tiempo suficiente y se verá obligado a encontrar una solución creativa para un dilema inesperado, ya sea cómo sentar a invitados adicionales de último minuto que no confirmaron su asistencia a un evento o cómo satisfacer una solicitud especial de un VIP.

Autonomía y responsabilidad

La autonomía y la responsabilidad son más rasgos de personalidad que habilidades, pero algunos empleadores las consideran habilidades blandas. Independientemente de cómo los considere, estos rasgos están en demanda. Autonomía significa autogobierno. En el empleo, realmente significa ser capaz de administrarse a sí mismo, incluidos los plazos. Rendir cuentas significa asumir la responsabilidad de sus acciones. Con respecto a los trabajos, esto significa hacer lo que dice que hará antes de la fecha límite, asumir la responsabilidad cuando las cosas no salen según lo planeado, llegar a tiempo a los turnos y otros comportamientos generalmente respetables.

Habilidades lingüísticas de comunicación (oral y escrita)

Básicamente, todos los sectores valoran mucho las habilidades lingüísticas. En la sociedad moderna, los profesionales de todo el mundo trabajan juntos. Es especialmente importante en la hospitalidad porque interactúa con muchos invitados internacionales.

Habilidades de pensamiento crítico

Las habilidades de pensamiento crítico son la piedra angular de la educación en artes liberales y son muy valoradas por los empleadores de la industria hotelera. El pensamiento crítico incluye la capacidad de mantener una mente abierta, analizar opciones a fondo, hacer inferencias lógicas, presentar explicaciones escritas y orales y resolver problemas.

Autoconocimiento y habilidades de aprendizaje a lo largo de la vida.

Es importante cultivar la autoconciencia y los hábitos de aprendizaje a lo largo de toda la vida. La industria de la hospitalidad está siempre cambiando, a medida que se adaptan las nuevas tecnologías. Cuando se sienta cómodo aprendiendo toda la vida, podrá mantenerse al día con los cambios a medida que la industria innova. Si es un recién graduado universitario, puede preguntarse cómo puede mostrar su interés en el aprendizaje permanente. Es cierto que eres joven; en este caso, concéntrese en mostrar su amor por el aprendizaje y confíe en que los empleadores deducirán que está a la altura de la tarea de aprender cosas nuevas según lo requiera el puesto. Con la conciencia de sí mismo, querrá mostrar su conocimiento de los comportamientos apropiados, el buen juicio y la inteligencia emocional.

Conciencia cultural

Las empresas de hostelería y turismo tienen más probabilidades que la mayoría de tratar con clientes de diversas nacionalidades y orígenes culturales. La capacidad de ser consciente de la cultura y superar las propias normas culturales es fundamental para construir una carrera exitosa en este sector.

Por lo general, los clientes no siempre comparten los mismos valores, sistemas de creencias y percepciones, por lo que es importante liberarse de las barreras culturales. La conciencia cultural es una habilidad social esencial que ayudará a los clientes a sentirse cómodos y como en casa con su entorno. El objetivo es satisfacer sus necesidades y deseos, para convertirlos en clientes habituales.

Actitud positiva

Es esencial que los profesionales de la hostelería estén preparados para aceptar desafíos en el lugar de trabajo, sin importar cuán difícil pueda parecer la tarea. Resolver una situación difícil para un empleador aumenta las posibilidades de obtener un aumento de sueldo y / o un ascenso. Exudar entusiasmo por el trabajo de uno, en lugar de ser amargo, aumentará la estima de uno tanto de los clientes como de los empleadores.

Compromiso

Puede parecer trivial mencionar este, pero se puede notar que muchos jóvenes comienzan en el campo de la hostelería con una perspectiva entusiasta, pero no se dan cuenta de lo exigente que es el trabajo y, en consecuencia, se aburren rápidamente. Si no comprenden que su trabajo es mantener contentos a los clientes sin importar el costo, tales personas nunca progresarán más allá de los trabajos de nivel de entrada.

Bibliografía

Soeg Jobs. (2021). *Hospitality career paths*.
Recuperado de

<https://www.soegjobs.com/types-jobs-career-paths-hospitality/>