



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
DEPARTAMENTO DE TURISMO**

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL
DEPARTAMENTO DE BANQUETES DEL HOTEL CROWNE
PLAZA MADRID CITY CENTRE.**

**Trabajo de Grado Modalidad Pasantía Presentado como Requisito Parcial
Exigido para Optar al Título de Licenciado en Hotelería.**

PRESENTADO POR:

Br. Andreina Dávila

C.I.:13.930.857

GUATAMARE, ENERO DE 2009

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo a mis padres y mi esposo, quienes, han sido mi inspiración para lograr todas las metas que me he propuesto....

AGRADECIMIENTO

A mis padres por su paciencia, tolerancia, apoyo incondicional y servir de guía durante todo el proceso de mis estudios.

A mi esposo, por estar siempre conmigo en los momentos más importante de mi vida y brindarme su cariño y apoyo incondicional.

A mis compañeros y amigos, quienes han sido parte importante de éste proceso.

Así como a todas aquellas personas que no he nombrado pero que saben que de alguna manera u otra, han estado presentes durante el desarrollo de mis actividades académicas y que sin sus contribuciones no hubiese sido posible la culminación de esta etapa en mi vida...

MUCHAS GRACIAS...

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN.....	VIII
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I.....	4
1.1. Denominación de la Empresa.....	4
1.2. Unidad Objeto de Estudio.	11
1.4. Descripción de la Situación a Evaluar.	12
1.4. Objetivos de la Investigación.....	25
1.4.1. Objetivo General	25
1.4.2. Objetivos Específicos.....	25
1.5. Técnicas de Recolección de Datos.....	25
1.5.1. Observación Directa y Participativa.....	26
1.5.2. Entrevistas No Estructuradas	26
1.5.3. Revisión Documental.....	27
CAPITULO II	28
CAPITULO II	29
2.1. Estructura Organizativa del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre.	29
2.1.1. Dirección.....	32
2.1.2. Comercial	33
2.1.3. Alimentos y Bebidas	33
2.1.4. Banquete.....	34
2.1.5. Recepción y Reservas	34
2.1.6. Recursos Humanos.....	34
2.1.7. Contralor General.....	35
2.1.8. Compras	35
2.1.9. Almacén	35

2.1.10. Ama de Llaves	36
2.1.11. Mantenimiento	36
2.2. Estructura Organizativa del Departamento de Banquete del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre.....	36
Ayudantes de mesoneros.....	39
Total	39
2.3. Funciones del Personal Adscrito al Departamento de Banquete del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre.	40
2.3.1. Jefe de Banquete	40
2.3.2. Coordinador Ejecutivo de Eventos.....	41
2.3.3. Coordinador de Bodas.....	42
2.3.4. Maitre	44
2.3.5. Mesonero.....	45
2.3.6. Ayudante de Mesoneros.....	46
2.4. Relación del Departamento de Banquetes con Otros Departamentos.....	47
2.4.1. Dirección.....	47
2.4.2. Administración.....	47
2.4.3. Compras y Almacén.....	49
2.4.4. Ama de Llaves.	49
2.4.5. Alimentos y Bebidas.	49
2.4.6. Recepción.....	50
2.4.7. Mantenimiento.	50
2.4.8. Recursos Humanos.....	50
2.4.9. Cocina.	51
2.5. Equipos Operativos del Departamento de Banquetes.	51
2.5.1. Área de Oficina	51
2.5.2. Área de Servicio.....	52
2.6. Áreas de Almacenamiento de los Equipos Operativos del Departamento de Banquetes.	55

CAPITULO III	57
CAPITULO III	58
3.1 Solicitud de Información por parte de los Clientes.....	58
3.1.1. Personalmente	59
3.1.2. Vía Telefónica.....	61
3.1.3. Vía fax y E-mail	61
3.2. Selección de Reserva del Espacio Físico (salón)	66
3.3. Selección del Menú y de las Bebidas Alcohólicas.....	68
3.4. Selección de la Decoración (Mantelería, Cubertería, Platería y Floristería) y Orquesta Musical:	69
3.5. Elaboración del Presupuesto.	72
3.6. Confirmación del Evento.	72
3.7. Emisión de la Orden de Servicio.....	75
3.8. Desarrollo del Evento.....	75
3.9. Cancelación del Evento.....	78
CAPITULO IV	79
CAPITULO IV	80
4.1. Presentación de la Propuesta.....	80
4.2. Objetivos de la Propuesta.....	81
4.3. Factibilidad de la Propuesta.	81
4.4. Responsables del Diseño e Implementación del Manual.....	82
4.5. Estructura de la Propuesta de un Manual de Procedimientos para la Documentación de los Procedimientos realizados en el Departamento de Banquetes del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre.	82
CONCLUSIONES	119
RECOMENDACIONES.....	120
BIBLIOGRAFÍA	121
ANEXOS	125

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Vista del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre.	5
Figura 2. Modelo de Habitación del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre.	5
Figura 3. Vista de la Ciudad de Madrid desde el Hotel Crowne Plaza City Centre.	6
Figura 4. Restaurante del Mirador de la Plaza España.....	8
Figura 5. Restaurante Los Lagos.....	8
Figura 6. Salones del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre.	10
Figura 7. Estructura Organizativa del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre.....	31
Figura 8. Estructura Organizativa del Departamento de Banquetes Del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre.....	38
Figura 9. Relaciones del Departamento de Banquetes con Otras Dependencias del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre.	48
Figura 10. Proceso de Solicitud de Información.....	60
Figura 11. Proceso de Selección y Reserva del Espacio Físico.	67
Figura 12. Proceso de Selección del Menú y Bebidas Alcohólicas.	69
Figura 13. Proceso de Selección de Decoración y Orquesta Musical.....	71
Figura 14. Proceso de Elaboración del Presupuesto.	73
Figura 15. Proceso de Confirmación del Evento.	74
Figura 16. Proceso de Emisión de Orden de Servicio.....	76
Figura 17. Proceso de Desarrollo del Evento.....	77
Figura 18. Proceso de Cancelación de Factura.	78



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
DEPARTAMENTO DE TURISMO**

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL
DEPARTAMENTO DE BANQUETES DEL HOTEL CROWNE
PLAZA MADRID CITY CENTRE.**

Autora: Br. Andreina Dávila

Asesora: Lic. Sandra Coronado.

RESUMEN

En los establecimientos hoteleros existen servicios que no solo son contratados por los huéspedes sino por clientes particulares u organizaciones que desean realizar actividades de carácter social en ambientes diferentes, es por ello que deben contar dentro de su estructura organizativa con un Departamento de Banquetes, tal y como es el caso del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre, cuya función es la organización de los eventos y banquetes que son realizados en las instalaciones de la empresa. Sin embargo, durante el período de pasantías se observaron diversas situaciones que indicaban la necesidad de diseñar un manual de procedimientos para el departamento de Banquetes. Para ello, se emplearon como técnicas de recolección

de datos la observación directa y participativa, la revisión documental y las entrevistas no estructurado, de lo cual obtuvo como conclusión que las fallas encontradas durante la ejecución de los procedimientos de este departamento, están relacionadas con el desconocimiento del personal de las funciones y actividades propias del área de trabajo, el cual no es operativo, propiciando un retardo en la realización y eficiencia del servicio prestado a los clientes.

PALABRAS CLAVES: Organización, Eventos, Banquetes, Departamento, Procedimientos.

INTRODUCCIÓN

El principio por el cual se rigen los establecimientos hoteleros es la prestación de servicios que satisfagan las necesidades de alojamiento, alimentación y recreación de los huéspedes, es por ello que estas organizaciones buscan mejorar cada día los procedimientos que ejecutan durante la prestación de sus servicios, a fin de cubrir las expectativas de sus clientes.

Sin embargo, en los hoteles existen servicios que no sólo son contratados por los huéspedes sino por clientes particulares u organizaciones que desean realizar actividades de carácter social en ambientes diferentes, tal es el caso de la contratación de servicios de organización de eventos y banquetes, el cual tiene como finalidad la organización y ejecución de eventos dentro de las instalaciones del hotel y a través del cual se ofertan servicios de comida, bebida, decoración y música entre otros detalles que implican la realización de un evento.

En el caso específico del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre, se encuentra un Departamento de Banquete que tiene como función la organización de los eventos y banquetes que son realizados en sus instalaciones, sin embargo, durante el período de pasantía se pudieron observar diversas situaciones que reflejan la carencia de un manual de normas y procedimiento que permita mejorar la calidad del servicio prestado por dicho departamento.

Por consiguiente, surge un interés por parte de la autora el proponer un manual de normas y procedimientos dirigido al Departamento de Banquete del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre, a fin de mejorar sus operaciones y por ende optimizar la calidad del servicio ofertado.

Para ello la autora empleo como técnica de recolección de datos la observación y participación directa en las actividades ejecutadas por el departamento, así como la revisión de material bibliográfico. Además, el trabajo de investigación está condensado en cinco (5) capítulos los cuales se describen de la siguiente manera:

Capitulo I. Aspectos Generales del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre en este capítulo se hace referencia a la denominación de la empresa, los servicios ofertados por el hotel, la situación a evaluar y los objetivos de la investigación, entre otros aspectos.

Capitulo II. Descripción de la Estructura Organizativa del Departamento de Banquetes del Hotel Crowne Plaza City Centre se destaca la estructura organizativa del departamento de banquetes del hotel, así como una descripción de las principales funciones del personal del departamento y la relación existe entre esta unidad de trabajo con respecto a otras dependencias del hotel.

Capitulo III. Descripción y Análisis de los Procedimientos realizados en el Departamento de Banquetes del Hotel Crowne Plaza City Centre, este capítulo se fundamenta en la descripción de los procesos de trabajo del Departamento de Banquetes y se analizan las diversas operaciones y actividades que se ejecutan en el Departamento de Banquetes del Hotel.

Capitulo IV. Propuesta de un manual para el Departamento de Banquetes.

Y por último, en el Capítulo V, se plantean las conclusiones y las recomendaciones elaboradas por la autora.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES DEL HOTEL



CAPITULO I

1.1. Denominación de la Empresa.

El Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre, se encuentra situado en el edificio España, específicamente en la Avenida Gran Vía frente a la plaza de España de la ciudad de Madrid – España, (Figura 1). Por lo tanto, goza de una privilegiada ubicación en el pleno centro del corazón histórico, cultural y comercial de la ciudad de Madrid, siendo considerado como uno de los hoteles más emblemáticos de la ciudad, debido a su imponente estructura y monumentalidad del edificio que lo acoge.

Por consiguiente, de acuerdo con lo establecido en las Normas Españolas para la Clasificación de las Empresas de Alojamiento Turístico, mediante la Consejería de Turismo de España, el Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre es clasificado como Hotel de ciudad, bajo la categorización cuatro (4) estrellas en la modalidad de negocio y vacacional. El cual fue inaugurado en 1953 como Hotel Plaza, tras cuarenta y tres (43) años de actividad bajo este nombre, en 1956 pasó a denominarse Hotel Holiday Inn Crowne Plaza y posteriormente, se denominó Hotel Crowne Plaza Madrid. Ambas últimas denominaciones formando parte de la Cadena Bass Hotels & Resorts, actualmente pertenecen a la Cadena Six Continents y gestionado por la empresa Acoge S.L.

Por otra parte, cabe resaltar que el edificio España, en el momento de su inauguración disfrutó del privilegio de ser el más alto de Europa: Veintiocho (28) plantas, treinta y dos (32) ascensores, diez (10) escaleras y dos mil doscientas (2200) ventanas con vista a la calle y los patios interiores. En definitiva, una pequeña ciudad autosuficiente, con cinco accesos, pasajes comerciales, apartamentos, oficinas restaurantes y el hotel.

El Hotel Crowne Plaza Madrid, está conformado por una torre o ala del edificio España de diecisiete (17) plantas, con trescientas seis (306) habitaciones distribuidas en diferentes números para cada piso (Figura 2), siendo ciento noventa y cuatro (194) habitaciones de Lujo, Dobles o Individual, setenta y una (71) habitaciones Superiores, Dobles o Individual, treinta y tres (33) habitaciones Júnior Suite, Dobles o Individual.

Figura 1. Vista del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre.



Fuente: [www. Crowneplaza.com](http://www.Crowneplaza.com), (2007).

Figura 2. Modelo de Habitación del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre.



Fuente: [www. Crowneplaza.com](http://www.Crowneplaza.com), (2007).

De las trescientas seis (306) habitaciones ochenta y seis (86) son de no fumadores, veintiséis (26) tienen terraza, y dos (2) están especialmente preparadas y equipadas para personas discapacitadas. Además, todas las habitaciones disponen de: Aire acondicionado, baño privado, plancha a vapor empotrada para trajes, plancha y tabla de planchar, juego de sillas (2), closet, teléfono directo automático, conexión para computadoras, televisor por cable, caja fuerte, espejo convencional y de aumento, secador de pelo, minibar con tecnología informática de sensores interconectados a la recepción, mientras que las habitaciones externas tienen vista panorámica de Madrid, (Figura 3).

Figura 3. Vista de la Ciudad de Madrid desde el Hotel Crowne Plaza City Centre.



Fuente: [www. Crowneplaza.com](http://www.Crowneplaza.com), (2007).

Las ocho (8) habitaciones Suites, las treinta y tres (33) habitaciones Júnior Suites y las ciento cuarenta (140) habitaciones de Lujo, cuentan con camas King Size, otras noventa y cuatro (94) habitaciones de Lujo cuentan con camas Queen y las

treinta y un (31) habitaciones restantes de Lujo con dos (2) camas Queen cada una; siempre considerando su variación de acuerdo al uso comercial, la ocupación y al hecho de presentar múltiples variables adicionales con respecto al espacio físico.

De ser requerido, el hotel podrá proporcionar una cama o cuna adicional, con previa comunicación a la Recepción, para que el Departamento de Ama de Llaves lo facilite. Además, debido a la originalidad de la arquitectura del edificio, cada una de las habitaciones, en su gran mayoría, presenta distinta distribución del espacio físico.

Así mismo, el Hotel ofrece a los huéspedes y público en general los servicios de eventos y banquetes, que como su nombre lo indica permite realizar eventos tales como: Convenciones, congresos, foros, reuniones, celebraciones de bodas, cumpleaños, entre otros. Para la prestación de este servicio el Hotel cuenta con las siguientes instalaciones:

a.- Restaurante “El Mirador de la Plaza España”.

Es el restaurante principal del hotel se encuentra situado en el segundo nivel de la torre, abierto todos los días, en el horario comprendido de 1:00 p.m. a 4:00 p.m. y de 6:00 p.m. a 11:00 a.m. Con capacidad de setenta y cinco (75) personas aproximadamente, donde se puede degustar platos de cocina tradicional mediterránea española, disfrutando de una excelente vista a la Plaza España y un ambiente acogedor clásico, (Figura 4). El restaurante cuenta con una amplia carta y las “Sugerencias del Chef”.

b.- Restaurante “Los Lagos”.

Ubicado también en el segundo nivel de la torre, abierto de lunes a viernes de 7:00 a.m. A 11:00 a.m.; y los sábados y domingos de 7:00 a.m. a 11:30 a.m. Tiene una capacidad para ciento cincuenta (150) personas aproximadamente, y está

destinado al servicio de desayunos a través de un amplio y variado buffet, (Figura 5). En caso de ser necesario este espacio, únicamente utilizado en la mañana, puede llegar a modificarse como salón para la realización de algún otro evento por parte del Departamento de Eventos y Banquetes.

Figura 4. Restaurante del Mirador de la Plaza España.



Fuente: www.Crowneplaza.com, (2007).

Figura 5. Restaurante Los Lagos.



Fuente: www.Crowneplaza.com, (2007).

c. - “Lobby bar.”.

Situado en el primer nivel de la torre, es un lugar ideal para esperar alguna persona y tomar algún aperitivo. Abierto desde las 10:00 a.m. hasta las 2:00 a.m. Tiene una capacidad para sesenta y cinco (65) personas aproximadamente.

d.- Servicio de Habitaciones “Room Service”.

El hotel ofrece un servicio de Alimentos y Bebidas para las habitaciones las 24 horas del día, con una amplia y completa carta, tanto Nacional, como Internacional. Por otra parte, el Hotel Crowne Plaza Madrid ofrece salones modulares con capacidad máxima para ochocientas (800) personas y todo el equipo necesario, disponibles para reuniones y banquetes. Dentro de los salones que posee el hotel se encuentran (Figura 6):

1.- Salón “Imperial”.

Localizado en el tercer piso o nivel (N), con capacidad para cuatrocientas sesenta (460) personas en montaje Cocktail, doscientas veinte (220) en montaje teatro, ciento cincuenta (150) en montaje tipo consejo y trescientas cincuenta y seis (356) en montaje banquete.

2.- Salón “Toledo”.

Localizado en el tercer piso o nivel (N), con capacidad para trescientas cincuenta (350) personas en montaje Cocktail, o doscientas treinta (230) en montaje banquete.

3.- Salón “Escorial”.

Localizado también en el tercer piso o nivel (N), con capacidad para noventa (90) personas en montaje Cocktail y teatro, setenta y cinco (75) en montaje escuela, cincuenta (50) en montaje consejo y cincuenta y seis (56) en montaje banquete.

4.- Salón “La Granja”

Localizado en el tercer piso o nivel (N), con capacidad para sesenta (60) en montaje Cocktail, cuarenta (40) en montaje teatro, veinticinco (25) en montaje consejo y treinta y dos (32) en montaje banquete.

Figura 6. Salones del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre.



Fuente: www.crowneplaza.com, (2007).

5.- Salón “Aranjuez”

Localizado en el tercer piso o nivel (N), con capacidad para cincuenta (50) personas en montaje Cocktail, treinta y cinco (35) personas en montaje teatro, veinte (20) personas en montaje consejo y treinta y dos (32) personas en montaje banquete.

6.- Salón “Infanta”.

Localizado en el tercer piso o nivel (N), con capacidad para sesenta (60) personas en montaje Cocktail y teatro, cuarenta (40) personas en montaje escuela, treinta (30) personas en montaje consejo y cuarenta y ocho (48) en montaje banquete.

7.- Salón “Madrid”.

Localizado en el tercer piso o nivel (N), con capacidad para setenta (70) personas en montaje Cocktail, cuarenta (40) personas en montaje teatro, veinticinco (25) en montaje escuela y consejo, y cuarenta (40) en montaje banquete.

El Hotel Crowne Plaza ofrece a sus huéspedes otros servicios dentro de los cuales se pueden mencionar: número telefónico gratuito de reservas, centro de comunicaciones, gimnasio-sauna, estacionamiento, seguridad las 24 horas, tintorería, excursiones, alquiler de vehículos, servicios médicos y servicio de taxi las 24 horas.

1.2. Unidad Objeto de Estudio.

La unidad objeto de estudio se limitó al Departamento de Banquetes, la cual se encarga de comercializar, planificar, organizar, coordinar y realizar eventos y banquetes. Asimismo, está adscrito, desde el punto de vista organizativo, a la

Dirección de Alimentos y Bebidas. Tiene como función principal servir como intermediario en todas las fases del evento y /o banquetes llevados a cabo en el hotel.

1.4. Descripción de la Situación a Evaluar.

El servicio de banquetes es uno de los más antiguos del mundo y ha estado presente en las gráficas de todas las culturas importantes, tales como: Egipcios, Sumerios, Griegos y Romanos, entre otros; donde la actividad era reunir a un grupo de personas para comer juntas. (IESA, 2001).

En concordancia con lo enunciado, Bachs y Vives (1999:171) definen banquetes como: “la organización y desarrollo de acontecimientos con el fin de ofrecer un servicio de almuerzo, cena, cóctel, aperitivo, etc.”. Es por esto, que hoy día, la actividad de banquetes ha buscado formas y fórmulas que la dirijan hacia una productividad y calidad cada vez mayor, debido a que ha surgido una demanda a través de empresas, asociaciones y reuniones internacionales que precisan otras prestaciones además de las ya señaladas, tales como: salas de reuniones, equipos de megafonías, traducción simultánea y mobiliario, entre otros.

La contratación de un banquete puede realizarse de diferentes formas: visita del cliente al establecimiento, contacto por teléfono, Internet. Sin embargo, el éxito de un banquete está en saber organizarlo, tomando en cuenta ciertas condiciones como por ejemplo: La logística, decoración, políticas de pago y la empatía del personal; establecidas tanto por la empresa que oferta el servicio, así como por las personas que demandan el mismo denotan la calidad ofertada al cliente. De manera que el objetivo principal del Departamento de Banquete consiste en establecer un vínculo cliente-hotel con la finalidad de agilizar cualquier trámite que tenga relación con el evento. De acuerdo con Álvarez (2003: 45) la coordinación de banquetes se define

como “la realización de todas aquellas actividades antes, durante y después de la realización de un evento “Al respecto, Horovitz (1991:21) señala:

...Los clientes buscan organizaciones que excedan con sus expectativas y a su vez que ofrezcan servicios que satisfagan sus necesidades. Por lo tanto, las empresas, deberán controlar y entrenar a un personal que esté orientado a ofrecer un servicio de calidad, ya que el no concentrarse en ello erosiona rápidamente la utilidad debido a que los clientes les desagradan pagar servicios que consideren de baja calidad...

Para que el Departamento de Banquetes pueda ofrecer un servicio de calidad que satisfaga las expectativas del cliente, es necesario que cuente con un número suficiente de empleados debidamente capacitados de acuerdo con el tamaño de cada hotel. Cabe destacar que el recurso humano es el encargado de atender las necesidades directas de los clientes, es decir, es pieza fundamental para que se preste un servicio de óptima calidad.

El Departamento de Banquetes del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre cuenta con: un Director de Banquetes, una Coordinadora Ejecutiva de Eventos y Banquetes, un Jefe de Contratación de Bodas y la Asistentes del Jefe de Contratación de Bodas. Este hotel posee: un bar., servicio de habitaciones, 8 (ocho) salas privadas disponibles para efectuar eventos especial y 2 (dos) restaurantes, uno para desayuno-buffet y otro para los servicios de almuerzo y cenas. El personal fijo que labora en el Departamento de Alimentos y Bebidas presta servicio a los 2 (dos) restaurantes, al bar y al servicio de habitaciones, pero no al Servicio de Salones, debido a que los

eventos que se efectúan en el hotel ocurren con una frecuencia indeterminada y para tal efecto se hace necesario la contratación de un personal eventual. El Departamento de Banquetes junto con el Maître serían los encargados a realizar esta contratación, si lo amerita algún evento / banquete.

De lo planteado anteriormente se desprende que la importancia de este personal dentro de un hotel es evidente, ya que está encargado de planificar y desarrollar el servicio de banquetes el cual debe cuidar con todo detalle, saber vender el producto y debe estar en capacidad de ofrecer a los clientes potenciales todo tipo de facilidad, diversas ofertas a diferentes precios. Felipe (1996:330) enfoca cuatro funciones que debe realizar el Departamento de Banquetes:

1. Planificar: El departamento debe plantearse sus objetivos económicos, técnicos y humanos. Debe desarrollar medidas apropiadas para la venta, producción y procedimientos en el servicio.
2. Organizar: El departamento debe organizar los recursos necesarios para seguir el plan establecido. Se debe reclutar y formar a los miembros del personal.
3. Dirigir: La supervisión de los empleados es parte del trabajo de la persona encargada del departamento. El estilo del responsable emanará de la dirección.
4. Controlar: Se debe asegurar que el trabajo real desempeñado se corresponda con el trabajo planificado.

En tal sentido, la ejecución de las cuatro funciones antes mencionadas optimizaran las actividades realizadas por el Departamento de Banquetes.

Por otra parte, debe señalarse que, a pesar que el personal es un apoyo importante para el Departamento de Banquetes, no implica que el trabajo que realizan sea el más adecuado. En efecto, la autora durante el período de pasantías, a través de la observación participante en el Departamento señalado, identificó las siguientes debilidades:

- Carencia de documentos donde se reflejen las políticas y procedimientos del Departamento de Banquetes, situación que ocasiona improvisaciones en el desempeño de las actividades por parte del personal que labora en el mismo.
- Ausencia por parte del personal eventual de cumplir y satisfacer las expectativas que en el reposan por desconocer los estándares de trabajo.
- Falta de seguimiento a los empleados, dado que realizan sus trabajos sin tener una supervisión constante que permita medir el desempeño del personal y verificar las tareas realizadas.
- Falta de organización del equipo y mobiliario operativo dentro de los almacenes, situación que conlleva a retrasos a la hora de realizar el servicio de montaje y decoración; esto afecta negativamente la calidad del servicio ofrecido, además de afectar el control del inventario de los equipos y mobiliarios antes y después del evento.

- Imprecisión en el flujo del servicio, debido a que el personal eventual no conoce las áreas donde está ubicado el equipo y mobiliario de operación con el cual se va a trabajar.

Es precisamente aquí donde juega un papel primordial el Manual de Procedimientos dirigido al Departamento de Banquetes; ya que constituyen una herramienta de gran utilidad

Para las empresas hoteleras, en virtud de que son un medio de comunicación de cómo la gerencia requiere que se realice el servicio. En este sentido, Scheel (1989:24), pone en evidencia la necesidad de utilizar los manuales dentro de las estructuras hoteleras, al afirmar que estos “son de suma importancia ya que ellos contienen la información para el manejo y descripción de procesos y conducen a la racionalización de funciones”. El mismo, es de uso tanto para el personal directivo como para el operativo, evitándose de esta manera improvisaciones en el desarrollo del trabajo. Gómez (1994:406) en la definición de su Manual de Procedimientos, señala:

...es el documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. Incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su responsabilidad y participación suele contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a

utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar en el correcto desarrollo de las actividades...

Entre los principales beneficios del Manual de Procedimientos se mencionan:

- 1. Reducción de Gastos Generales:** Consiste en una revisión de las funciones, formas, registros e informes que se realizan y procesan en cada Departamento que interviene en el sistema que estudia.
- 2. Control de Actividades:** Al establecer recomendaciones que garanticen que las actividades se realizan dentro de los lineamientos establecidos por la dirección; se está ejerciendo un control de las actividades necesarias y autorizadas en menor tiempo y a costo reducido.
- 3. Mejoramiento de la Eficiencia de Operación y Reducción de Costos:** Este beneficio es el corolario de los dos anteriores, dado que proporcionan información y antecedentes necesarios para que se determinen y consignen en el manual de procedimientos.
- 4. Sistematización de Actividades:** Este beneficio es llamado fase de utilización de los manuales de procedimientos. Ello consiste en fijar un orden y establecer condiciones de sucesión racional estrictamente definidas, a las que se someten todas las operaciones que se originan en el funcionamiento de una empresa.
- 5. Información de Actividades:** Este beneficio es una extensión del anterior, ya que al tenerse por escrito los procedimientos que se realizan en una empresa, se conocen en un momento dado las actividades que se llevan a cabo en la misma.

6. Adiestramiento: El adiestramiento de un nuevo empleado se realice en menor tiempo y por lo tanto con menos costo si la empresa complementa las técnicas de enseñanza individuales con un manual de procedimientos.

7. Guía de Trabajo a Ejecutar: Consiste que tanto el personal directivo como el operativo necesitan a diario consultar los procedimientos que se realizan en la empresa.

8. Revisión Constante y Mejoramiento de las Políticas y Procedimientos: Si se efectúa una frecuente consulta al manual y apego a su contenido, esto estimularía a estimar un mejoramiento de las operaciones.

9. Auditoria Administrativa de Políticas, Procedimientos y Controles: El trabajo de auditoria administrativa invariablemente es más efectivo, y se realiza con mayor facilidad y prontitud cuando se cuenta con manuales de procedimientos que guíen a quienes se encarguen de dicho trabajo. (Ob. Cit: 393/394).

Estos beneficios son las acciones centrales de un manual de procedimientos, siendo los tres primeros puntos típicos de la fase de elaboración del manual, y los restantes de la fase de utilización del mismo. El hecho de tener establecido por escrito los procedimientos existentes en una empresa trae como resultado una serie de ventajas; específicamente en el caso del Hotel Crowne Plaza, si contara con un manual de procedimientos, la eficiencia y productividad de sus diferentes operaciones serían cada vez mayores como industria hotelera dado que:

- Al reducir los gastos generales se eliminaría aquellos aspectos que no son necesarios.

- Adecuaría el control de las actividades en el hotel y produciría una reducción de tiempo y costos.
- La constante revisión y mejoramiento de la eficiencia de operación y reducción de costos traería como resultado el mejoramiento de la excelencia de los diferentes servicios que proporcionaría el hotel.
- Con una sistematización de actividades habría la apropiada jerarquización y canalización de las mismas.
- Toda información produce un conocimiento y en cuanto al personal, si tiene acceso a esa información tendrá claridad a cómo debe realizar sus actividades.
- Si a un nuevo empleado se le proporcionara un Manual de Procedimientos, el adiestramiento reduciría el costo y tiempo del mismo.
- Una vez que exista físicamente el Manual de Procedimientos, éste sólo tendrá ventajas en función del uso que se le dé, tanto el Personal Directivo como el Operativo, debiendo consultarlo a diario o con la frecuencia necesaria.
- Todo manual de procedimiento necesita ser revisado, mejorado y perfeccionado ya que sus mejoras derivan de las recomendaciones y experiencias del personal que lo utiliza.
- Toda empresa requiere de una auditoria con una frecuencia predeterminada la cual arrojaría un informe más adecuado si el Agente Auditor cuenta con un Manual de Procedimientos.

Las ventajas observadas anteriormente y referidas de una manera global y/o general ya que se hace referencia a la empresa u hotel, serían aplicables específicamente al Departamento de Banquetes en todos los puntos citados. Tan sólo el último punto, si al Departamento de Banquetes se le practicase una auditoria, de igual manera el Agente Auditor sería más eficiente al producir sus conclusiones si contara con un manual de procedimientos del Departamento de Banquetes.

Por otra parte; situación contraria ocurre cuando no se cuenta con un manual de procedimientos, se enfrentaría a las siguientes desventajas:

- El personal que labora en el Departamento de Banquetes no conoce de manera integral la operación de la empresa.
- No se puede medir la excelencia en los servicios ofrecidos.
- No se precisan los problemas o dificultades administrativas.
- Existe un aumento de gastos generales por no realizarse una revisión constante de las funciones que se efectúan en cada departamento.
- Descontrol de actividades, lo que no permite que se ejecute el trabajo de forma efectiva.
- La falta de información de actividades hace que se desconozcan las funciones necesarias a desempeñar en el Departamento de Banquetes, la cual ocasiona que el trabajo no se realice en el menor tiempo posible ni a un costo reducido.

- La falta de un Manual de Procedimientos en el Departamento de Banquetes conlleva que el adiestramiento de nuevos empleados no se realice en el menor tiempo y por lo tanto tampoco se logran reducir al menor costo.

Es por ello, que se requiere el diseño de un manual de procedimientos dirigido al Departamento de Banquetes, pues el hecho de que las políticas, normas y procedimientos puedan ser establecidas, permitirá ajustarse a las necesidades particulares de éste, lo cual representará una ventaja útil y aplicable en las operaciones diarias de la empresa, permitirá instruir los procesos de trabajo, mejorará la gestión, encaminará al Departamento de Banquetes en su operatividad, ayudará a reducir los costos, así como también, contribuirá a la inducción y capacitación del personal eventual, dándoles a conocer la ubicación y mobiliario operativo del hotel y las respectivas funciones que deberán desarrollar con responsabilidad, teniendo como finalidad cumplir con los estándares de trabajo del Departamento (y a su vez que el personal se sienta seguro, motivado y comprometido a trabajar, para lograr ofrecer un servicio de excelente calidad lo que redundará en el logro de los objetivos de la empresa). En tal sentido, la realización del manual de procedimientos estuvo basado en la metodología del autor Guillermo Gómez Ceja (1994), la cual tiene por objeto establecer una serie de normativas para el estudio de procedimientos expuestas a través de:

PLANEACIÓN DEL ESTUDIO: El primer paso será definir la naturaleza del problema en cuestión. Esto permitirá fijar las bases para determinar:

- **El Objetivo del Estudio:** Es conveniente en esta fase precisar con toda claridad los problemas que hayan sido detectados, para definir correctamente el objetivo del estudio.

- **Formulación del Inventario de Procedimientos:** Durante el estudio preliminar es necesario que se identifique los procedimientos que afectan los trámites, con el fin de contar con una visión de las labores que se realizan en las áreas de estudio.
- **Formulación del Plan de Trabajo:** Esta documentación sirve como el elemento de control en el desarrollo del trabajo a realizar, también indica el momento en que con el estudio se irán obteniendo los resultados que se hayan proyectado.

INVESTIGACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL: Cubre la finalidad de obtener una visión del procedimiento.

- **Recopilación de la Información:** Consiste en obtener una descripción lo más detallada y exacta posible de la forma como se desarrollan las operaciones, el tiempo de ejecución, y disposiciones jurídicas y legales que afectan a cada procedimiento.
- **Registro y Documentación del Procedimiento Actual:** Una regla general al realizar los registros es que debe hacerse con la debida claridad para que cualquier persona pueda entenderlos. La presentación del documento debe ajustarse a la siguiente estructura: Introducción, Objetivos del Procedimiento, Diagrama de Flujo de Actividades, Descripción Literaria del Procedimientos, Formas e Instructivos, Apéndices; Hojas de Operaciones, Cuadros Comparativos y Conclusiones.

ANÁLISIS Y CRÍTICA DE LA INFORMACIÓN: Una vez concluida la fase de investigación de la situación actual, se procederá a los siguientes puntos:

- **Análisis:** Consiste en separar las funciones esenciales, es decir, diferenciar entre lo que se debe hacer y lo que no se hace. Cuanto más críticas se hagan y más ideas se aporten, más precisa será la identificación de lo no esencial.
- **Diagnóstico:** Lo constituye la identificación de las deficiencias e irregularidades del procedimiento, es un resumen de síntomas y su solución la cual comprende: Revisión del Análisis del Procedimiento actual; un breve estado de problemas; una lista de información adicional que se requiere para el diseño.

Diseño de procedimientos:

- **Representación del Procedimiento:** Una vez analizada la información del procedimiento, es posible proceder a graficarlos o redactarlos.
- **Diagramación para el Manual de Procedimientos:** Representa en forma gráfica la secuencia en que se realizan las operaciones de un determinado procedimiento.
- **Expresión Literaria del Procedimiento:** Consiste en la narración detallada del procedimiento, con el objeto de describir cada una de las operaciones que intervienen en el procedimiento.

Por otra parte, el contenido del Manual de Procedimientos se conformará con la siguiente información:

- Portada de Identificación

- Índice del Manual

- Introducción

- Base Legal

- Objetivo del Manual

- Procedimientos:
 - ◆ Folio de Identificación
 - ◆ Índice

 - ◆ Objetivo del Procedimiento

 - ◆ Políticas y /o Normas de Operación

 - ◆ Descripción Narrativa del Procedimiento

 - ◆ Diagrama de Flujo del Procedimiento

 - ◆ Formularios e /o Impresos

 - ◆ Información General

1.4. Objetivos de la Investigación.

1.4.1. Objetivo General

Diseñar un Manual de Procedimientos para el Departamento de Banquetes del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre, basado en la metodología de Guillermo Gómez Cejas (1994).

1.4.2. Objetivos Específicos.

1. Identificar la estructura organizativa del Departamento de Banquetes del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre.
2. Describir los puestos de trabajo del personal que labora en el Departamento de Banquetes del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre.
3. Describir la relación con otros Departamentos involucrados en la realización de eventos.
4. Analizar la operación del Departamento de Banquetes del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre.
5. Elaborar el Manual de Procedimientos para el Departamento de Banquetes del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre.

1.5. Técnicas de Recolección de Datos.

Un período de 816 horas de labor en el Hotel Crowne Plaza, distribuidas en los Departamentos de Recepción, Cocina, Banquetes, Comercial, Servicio de

Habitaciones y Ama de Llaves fueron necesarios para la obtención de toda la información, la cual será procesada y analizada para el desarrollo de la investigación, aplicando así las siguientes técnicas de recolección de datos:

1.5.1. Observación Directa y Participativa.

Se logró participar directamente en cada uno de los procesos y funciones de las áreas y equipos técnicos asistidos en el Departamento de Banquetes, donde se obtuvieron datos importantes para la investigación; así como también, la práctica en cada actividad, lo que permite realizar rutinas laborales y asignación de responsabilidades.

1.5.2. Entrevistas No Estructuradas

Durante el período de pasantías, se mantuvieron una serie de conversaciones con los diferentes empleados del hotel, las cuales permitieron obtener información más detallada de su estructura y los procesos en la cual se incurre diariamente, de acuerdo a las experiencias propias de cada uno de ellos. Dentro del personal entrevistado se encontraron: El Director de Banquetes, la Coordinadora Ejecutiva de Eventos y Banquetes, el Maitre y los Mesoneros. A continuación se presentan algunas preguntas que se efectuaron en unos cuestionarios para que los entrevistados las contestaran:

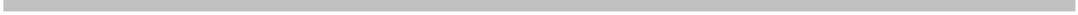
- ¿Cuáles son las funciones que se realizan en el Departamento?

- ¿Cómo se realizan las actividades en el Departamento?

- ¿Cuáles son las políticas y normas del Departamento?

1.5.3. Revisión Documental

Para alcanzar los objetivos planteados en este trabajo, se están realizando consultas bibliográficas y hemerográficas sobre el tema de estudio, tales como: lectura de libros, revistas especializadas y trabajos de grado, revisión de documentos internos del hotel tales como: memorandos, informes y reportes, entre otros, además de visitas a páginas de Internet.



CAPÍTULO II

DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL DEPARTAMENTO DE



CAPITULO II

2.1. Estructura Organizativa del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre.

La estructura organizativa del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre, se representa gráficamente en un organigrama vertical de tipo funcional, donde en la gerencia general se concentra toda la autoridad y por consiguiente todas las decisiones finales (Figura 7). En este sentido, Gómez (Ob. Cit: 231), señala lo siguiente:

...En los organigramas verticales las jerarquías supremas se presentan en la parte superior, ligadas por líneas que representan la comunicación de autoridad y responsabilidad a las demás jerarquías que se colocan hacia abajo a medida que decrece su importancia...

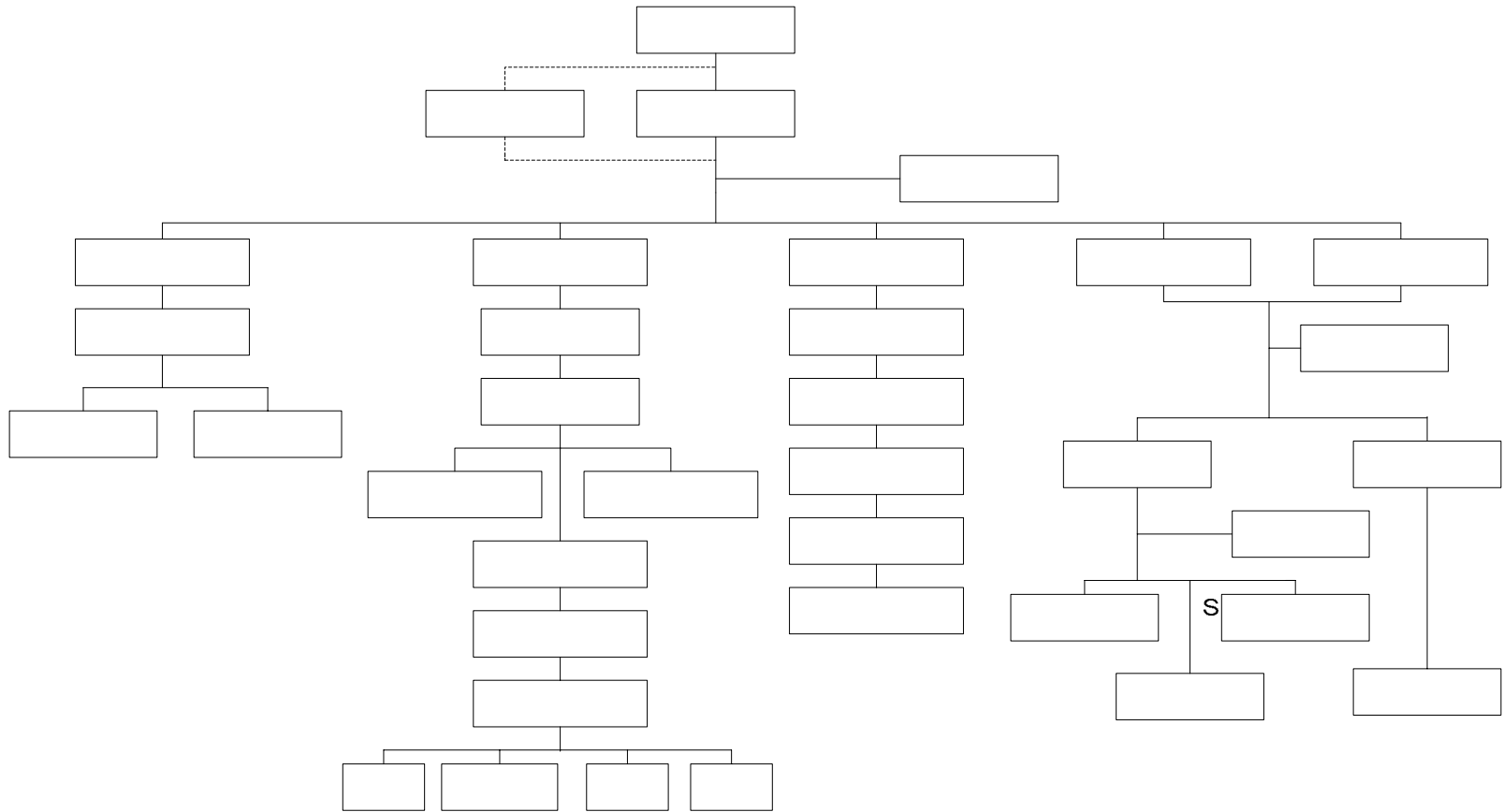
A su vez, los departamentos que integran la organización se interrelacionan entre sí, en la cual, los subordinados son directamente responsables ante su superior y así sucesivamente a través de la ruta jerárquica. De acuerdo con Gómez, (Ob. Cit.: 201).

...La organización funcional se impone particularmente en los grandes centros de trabajo, donde al frente de cada departamento está un jefe que tiene a su cargo una función determinada, y como

superior a todos los jefes está un gerente o director que coordina las labores de aquellos conforme al pensamiento de la empresa.

Por lo tanto, el ejercicio del poder está condicionado por asesores, ya que una función en particular es desarrollada por un especialista que podrá actuar como autoridad en la unidad departamental a la que pertenece, dentro de la estructura organizacional.

Figura 7. Estructura Organizativa del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre.



DIRECCIÓN DE

SUB - DIRECCIÓN

Fuente: Sub Dirección del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre, (2006).

DIRECCIÓN DE
ALIMENTOS Y BEBIDAS

COORDINACIÓN

DIRECTOR DE
ALIMENTOS Y BEBIDAS

La estructura organizativa del Hotel Crowne Plaza Madrid es muy compleja y está representada por un Director en su nivel superior con la mayor jerarquía en la empresa, ejerciendo comunicación de autoridad y responsabilidad a los diferentes Jefes de todas las unidades operativas y administrativas del mismo, donde cada una de ellas tiene funciones y responsabilidades específicas y trabajan conjuntamente para brindar un excelente servicio a los huéspedes.

A continuación se describen las funciones de cada uno de los gerentes y jefes a cargo del departamento al cual corresponden:

2.1.1. Dirección

Está representado por el Director quien es la máxima autoridad del hotel, se encarga de velar por el correcto funcionamiento de cada uno de los departamentos, tiene conocimiento de toda la operación que se desarrolla en el hotel, así como también vigila que se cumplan los objetivos de la empresa. Dentro de sus funciones se encuentran:

- Fijar políticas a la empresa.
- Determinar la estructura de la organización.
- Proveer de personal a la organización.
- Establecer normas administrativas.
- Mantener relaciones exteriores a la empresa.

- Supervisar a toda la organización.
- Enfatizar en los correctivos de las desviaciones presupuestarias.

2.1.2. Comercial

Es el responsable de las operaciones de:

- Promoción del hotel.
- Fijación de precios.
- Atención a clientes de empresas y agencias.
- Realización de negocios y contratos con empresas y tour operadores.
- Coordinación de actividades promocionales.
- Representación del hotel en convenciones turísticas.

2.1.3. Alimentos y Bebidas

Tiene como funciones principales coordinar y supervisar la preparación y la calidad de los Alimentos y Bebidas que se producen en las diferentes Unidades que componen el servicio: cocina, bares, restaurantes, servicio de banquetes, entre otros. Además, la persona quien dirige al departamento, también controla, coordina y participa en las actividades del personal a su cargo; Simultáneamente evalúa las operaciones de ventas, publicidad y promoción de Alimentos y Bebidas haciendo un

análisis periódico de los ingresos, costos, gastos y utilidades del servicio. Este departamento es responsabilidad directa del Director ya que no tienen Director de Alimentos y Bebidas, debido al hecho de que los coordinadores y los jefes del departamento cubran las funciones de este director.

2.1.4. Banquete

Es conducido por un Jefe de Banquete que se encarga de comercializar, promocionar y vender los servicios con los que cuenta el hotel. Además negocia tarifas grupales para reuniones, convenciones, seminarios y otros eventos.

2.1.5. Recepción y Reservas

Es el área donde se ejecuta actividades que permiten controlar la disponibilidad y venta de habitaciones. Es responsabilidad del personal de este departamento de realizar los registros (check-in) y salidas (check-out), de atender al cliente y de comunicarse con los huéspedes durante su estadía. Tiene bajo su cargo la Sección de Reservas la cual es responsable de realizar y controlar las solicitudes de Habitaciones realizadas con anticipación y la Sección de Botones que se encarga del manejo del equipaje de los huéspedes y de atender solicitudes especiales. Este departamento es de gran importancia ya que de él depende el buen funcionamiento de las actividades establecidas para la prestación del servicio.

2.1.6. Recursos Humanos

Es quien hace cumplir las políticas y normas determinadas por el Hotel en lo que se refiere al personal, controlando y orientando a éste de acuerdo a las exigencias de los distintos puestos de trabajo que ocupan. Además, establece las condiciones para que a partir de un problema determinado de producción se pueda deducir el

número de personas necesarias para solventarlo. Simultáneamente, se encarga de la contratación, adiestramiento, ascensos, transferencias, despidos y servicios de asistencia al empleado de la organización.

2.1.7. Contralor General

Es la persona responsable de velar el estricto cumplimiento de las políticas contables y de control interno, adoptadas por el Hotel; donde es responsable de supervisar y controlar todos los bienes, activos fijos y de operación, ya sean tangibles o intangibles. Así mismo, selecciona a su personal y sugiere sus sueldos y modificaciones al Gerente General.

2.1.8. Compras

Es el responsable de mantener actualizadas las carpetas de los proveedores recurrentes y la lista de precios de cada uno de ellos, a fin de poder tomar decisiones inmediatas sobre un mínimo de tres cotizaciones, gestiona la compra de todos los insumos del hotel considerando las mejores condiciones de pago y a su vez realiza las ordenes de compras de acuerdo a las cotizaciones respectivas; así mismo, es el encargado de realizar el análisis de precios mensuales en busca de las oportunidades de mercado, preparando una lista de mercado y manteniendo los precios actualizados.

2.1.9. Almacén

Se encarga principalmente de velar por la correcta y oportuna recepción, almacenaje, despacho y custodia de los productos y suministros; cubriendo las necesidades que tengan para un momento determinado, las diferentes unidades departamentales que integran el hotel.

2.1.10. Ama de Llaves

El Ama de Llaves es quien supervisa la limpieza de las habitaciones, de los corredores y de las áreas públicas; reportando inmediatamente al Departamento de Mantenimiento cualquier reparación que considere necesaria, haciéndole seguimiento a la solicitud. Dentro de sus funciones debe: Mantener informada a la Recepción sobre el estado de las habitaciones disponibles y ocupados, velar por la existencia suficiente de la lencería, supervisar el trabajo de sus empleados, mantener un registro de los artículos perdidos y recuperados, controlar el uso de los suministros, vigilar la limpieza y presentación de los uniformes y lencería, de igual forma debe realizar las tareas afines al cargo de acuerdo con las necesidades del servicio.

2.1.11. Mantenimiento

Se encarga de la elaboración, organización y supervisión de planes para el mantenimiento preventivo y correctivo del Hotel en general. Además, controla las salidas de las instalaciones de los activos en reparación, mantiene la custodia de los activos o equipos de operación y mantenimiento que estén bajo su responsabilidad, resguarda las llaves originales y copias de las oficinas, habitaciones, locales comerciales y almacenes, verifica que las condiciones de seguridad industrial se cumplan, coordinando simultáneamente las actividades del personal bajo su cargo.

2.2. Estructura Organizativa del Departamento de Banquete del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre.

El Departamento de Banquete del Hotel Crowne Plaza Madrid, se encarga principalmente de comercializar, planificar, organizar, coordinar y realizar todas las actividades relacionadas con eventos y banquetes por medio de la prestación de servicio de salones una vez que el cliente solicite el alquiler para realizar este evento.

La importancia de este departamento radica precisamente en el hecho de ser la unidad operativa que tiene relación directa con los clientes y esto le permite ofrecer y vender los diferentes servicios que ofrece el hotel. Por lo tanto, es de gran importancia dar una buena impresión a la llegada del cliente debido a que la imagen que proyecte el personal que allí labora mostrara el buen prestigio del mismo.

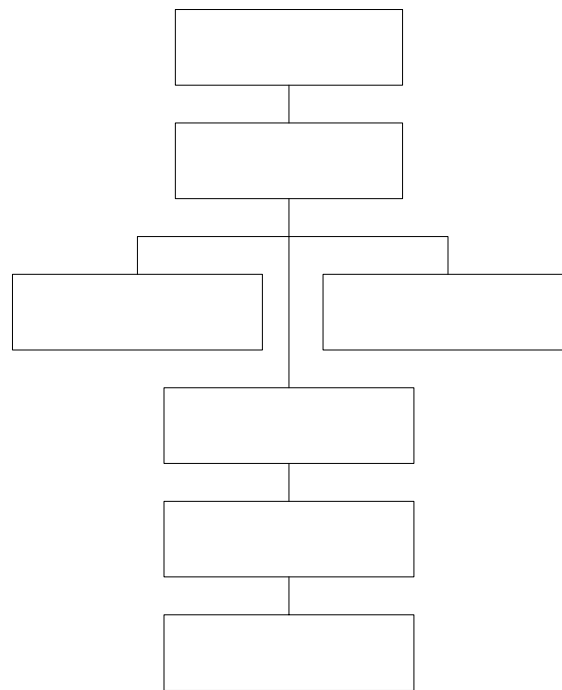
De acuerdo, con Bachs y Vives (Ob. Cit.:171), enfocan la importancia del Departamento de Banquete en dos puntos de vista:

1. Para el Departamento: Este departamento debe cuidar con todo detalle saber vender el producto, ofreciendo a los clientes potenciales todo tipo de facilidades con diversas ofertas a diferentes precios.
2. Para el cliente: Se ha de observar que cuanto más diversificada y mejor sea la oferta, mayor probabilidad habrá de captación de clientes.

De allí parte la importancia que tiene este departamento en cualquier establecimiento hotelero, en especial en el Hotel Crowne Plaza Madrid, ya que dependiendo de la calidad del servicio se obtiene beneficios satisfactorios tanto para el hotel y su personal como para el cliente.

El Departamento de Banquete del Hotel Crowne Plaza Madrid posee una estructura organizativa vertical de tipo funcional, tal como se muestra en la Figura 8.

Figura 8. Estructura Organizativa del Departamento de Banquetes Del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre.



Fuente: Sub Dirección del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre, (2007).

De acuerdo con el organigrama de este departamento, se puede observar que depende directamente del Director de Alimentos y Bebidas y el Director quien emite órdenes al Jefe de Banquete, siendo este la máxima autoridad del mismo y se encuentra conformado por un equipo de trabajo activo, dividido por tres personas que unidas entre sí aportan todo lo necesario para lograr los objetivos del departamento.

Estas personas son las siguientes:

1. Coordinador Ejecutivo de Eventos.
2. Dos (2) Coordinadores de Bodas

D
ALIME

JEFE

COORDINADOR
EJECUTIVO DE EVENTOS

M

Estas personas están bajo la responsabilidad del Jefe de Banquete, el cual está encargado de coordinar las actividades que se realizan en cada área, haciendo la salvedad que el Hotel Crowne Plaza Madrid no cuenta con un Gerente de Alimentos y Bebidas, la misma está a cargo del Director General.

Por Consiguiente, el Departamento de Banquete para llevar a cabo sus operaciones, se encuentra conformado por 25 personas en diferentes cargos, distribuida de la siguiente manera: (Tabla 1).

Tabla 1. Distribución del Personal del Departamento de Banquete.

CARGO	Nº DE EMPLEADOS
Jefe de Banquete	01
Coordinador Ejecutivo de Eventos	01
Coordinador de Bodas	02
Maitres	03
Mesoneros	10
Ayudantes de mesoneros	08
Total	25

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por el hotel, (2007).

2.3. Funciones del Personal Adscrito al Departamento de Banquete del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre.

A continuación se describen las funciones del personal adscrito al Departamento de Banquete del Hotel Crowne Plaza Madrid:

2.3.1. Jefe de Banquete

Es la persona encargada de coordinar, dirigir y controlar todas las operaciones y procedimientos que se llevan a cabo por el personal del departamento, para la venta de salones y servicios al cliente y obtener así los objetivos planeados por la Dirección General. Dentro de sus funciones se encuentran:

- Supervisa y controla el Departamento.
- Concreta los eventos que serán realizados por los clientes / empresas frecuentes en el hotel.
- Atiende las solicitudes de los clientes potenciales que visitan el hotel.
- Realizar y enviar la orden de solicitud de suministros al Departamento de Almacén.
- Chequear cuales son los eventos pagados en garantía; cuáles están por realizarse, y cuáles son tentativos.
- Chequear la organización y desarrollo del evento, según lo especificado en la orden de servicio.

- Mantiene estrecha relación y comunicación con las unidades involucradas en la organización y desarrollo del evento (Cocina, Alimentos y Bebidas, Mantenimiento, Recepción, Contabilidad, Ama de Llaves, Reservas, y Comercial).
- Promocionar los servicios que ofrece el hotel visitando a los clientes potenciales.
- Asiste junto con todos los Jefes del Departamentos a la Reuniones semanales que se realizan en la empresa.
- Controlar los costos de los eventos.
- Organizar y supervisar la ejecución de las funciones de los empleados del departamento.
- Ayudar a sus coordinadores durante períodos de mucha actividad.
- Verificar conjuntamente con el Maitre el estado de los salones y coordina las actividades que les conciernen.
- Atiende y solventa los problemas presentados por los clientes.

2.3.2. Coordinador Ejecutivo de Eventos

Es la persona encargada de las reuniones y eventos que se realizan en los salones del hotel. Tiene el primer contacto con los clientes desde la petición de la cotización hasta el pago final. Dentro de sus funciones se encuentran:

- Ayudar a los clientes durante el evento si surgiese cualquier problema.
- Realizar la cotización de los eventos, según la solicitud del cliente / huésped.
- Conocer la preparación de cada uno de los platillos ofrecidos en el menú astronómico.
- Realizar los carteles donde coloca el nombre del evento, este cartel lo coloca en un atril cercano a los salones.
- Un día antes del evento chequear el salón observando que todo esté en orden para la realización del evento.
- Chequear que las empresas audiovisuales coloquen todo antes de efectuarse el evento.
- Al final de la semana específicamente el día jueves anterior a la semana de la realización de los eventos se efectúan las órdenes de servicios y el planning.
- Reparte varias copias de órdenes de servicios a los departamentos involucrados o relacionados con el evento como por ejemplo: Ama de Llaves, Cocina, Restaurantes, Recepción, Mantenimiento y Conserjería.

2.3.3. Coordinador de Bodas

Es la persona encargada de los eventos de Bodas que se realizan en los salones del hotel. Teniendo relación directa con los clientes dado que la mayoría de las peticiones son personalizadas y esto le permite ofrecer y vender los diferentes

servicios que ofrece el hotel. Por lo tanto, es de gran importancia dar una buena impresión a la llegada del cliente debido que la imagen que proyecte el personal que allí labora mostrara el buen prestigio del mismo. Dentro de las funciones del coordinador de bodas se pueden mencionar:

- Establecer y mantener una relación activa con el cliente al momento de realizar la cotización del evento, desarrollo o cancelación del mismo.
- Realizar la cotización de los eventos, según la solicitud del cliente.
- Por cada Boda se efectúa una orden de servicio, la cual se reparte a los diferentes departamentos involucrados.
- Actuar como anfitrión de la Boda en representación del hotel, en donde, recibe a los novios a la entrada y hace seguimiento de la boda consultando con los novios el desarrollo de la misma.
- Al día siguiente del evento comprueba que la facturación realizada por el Maitre y la Recepción estén correctamente.
- Preparar las órdenes de servicios y el planning junto con la coordinadora ejecutiva de eventos.
- Conocer la preparación de cada uno de los platillos ofrecidos en el menú gastronómico.
- Conocer el rendimiento y capacidad de cada botella de bebida alcohólica.

2.3.4. Maitre

Es la persona encargada del funcionamiento de las diferentes secciones por ejemplo: Restaurante, Bar, Room Services; y a su vez del mando de todo el personal que está bajo su cargo. Y representa la máxima autoridad dentro del salón, una vez que ha comenzado el evento o banquete.

- Realizar la contratación de los ayudantes de mesoneros, si así lo amerita el evento y /o banquete.
- Mantiene estrecha relación comunicación con: Mantenimiento, Cocina, Ama de llaves y otras actividades involucradas para el desarrollo del evento.
- Planificar y distribuye las tareas de cada uno de sus subordinados: horarios o días libres.
- Organizar y dirige las diferentes secciones siguiendo las estrategias empresariales de la dirección.
- Controlar y supervisar el servicio que se realiza en el evento.
- Exige la máxima disciplina, así como el cumplimiento de todas las normas de seguridad e higiene.
- Supervisar y participar en el arreglo de los salones de acuerdo con lo establecido en la orden de servicio.
- Realizar el control de stock e inventarios.

- Interviene junto con el director y el jefe de cocina en la configuración de las ofertas gastronómica y su precio.
- Sugiere y asesora al cliente, siempre que él lo solicite, sobre las ofertas gastronómicas.
- Supervisa las facturas.
- Atiende las posibles quejas y reclamaciones de los clientes.

2.3.5. Mesonero.

Es el encargado del servicio de mesas de su rango y debe de poseer conocimientos de cocina y vinos, así como el conocimiento de la elaboración de los platos. Dentro de sus funciones se encuentran:

- Realizar el montaje y Repaso del material: vajilla, cubertería, cristalería y otros cuando el servicio este a punto de efectuarse.
- Cuando este efectuando el servicio se encarga de atender al cliente, sirve las mesas de su rango y enseña al ayudante.
- Atiende y repone los alimentos y bebidas servidos en los coffee break.
- Desmontar la lencería, cristalería, y cubertería mesas y sillas, una vez culminado el evento.

- Retirar la lencería sucia y la lleva al Departamento de Ama de llaves para ser lavada.
- Reponer la lencería del stock del Departamento de Banquetes que ha sido utilizado en los eventos.
- Retirar en guardia y custodia los activos de operación (cristalería, cubertería platería)

2.3.6. Ayudante de Mesoneros.

El ayudante es la persona subordinada al mesonero y dentro de sus funciones se encuentran:

- Entregar las sillas o mesas al depósito de banquetes, una vez culminado el evento.
- Repasar todo el material y menaje.
- Transportar los manjares y bebidas de la cocina y bodega al aparador.
- Ayudar al mesonero en la realización del servicio de los distintos platos.
- Estar atento a los posibles cambios de cubertería, cristalería, mantelería, y vajilla durante el servicio.
- Recoger y limpiar las mesas durante y después del servicio.

2.4. Relación del Departamento de Banquetes con Otros Departamentos.

A continuación, se muestra cual es la relación que existe entre el Departamento de Banquete con todas las otras áreas del hotel, tanto administrativas como operativas, para el buen funcionamiento de cada uno de sus departamentos. (Figura 9).

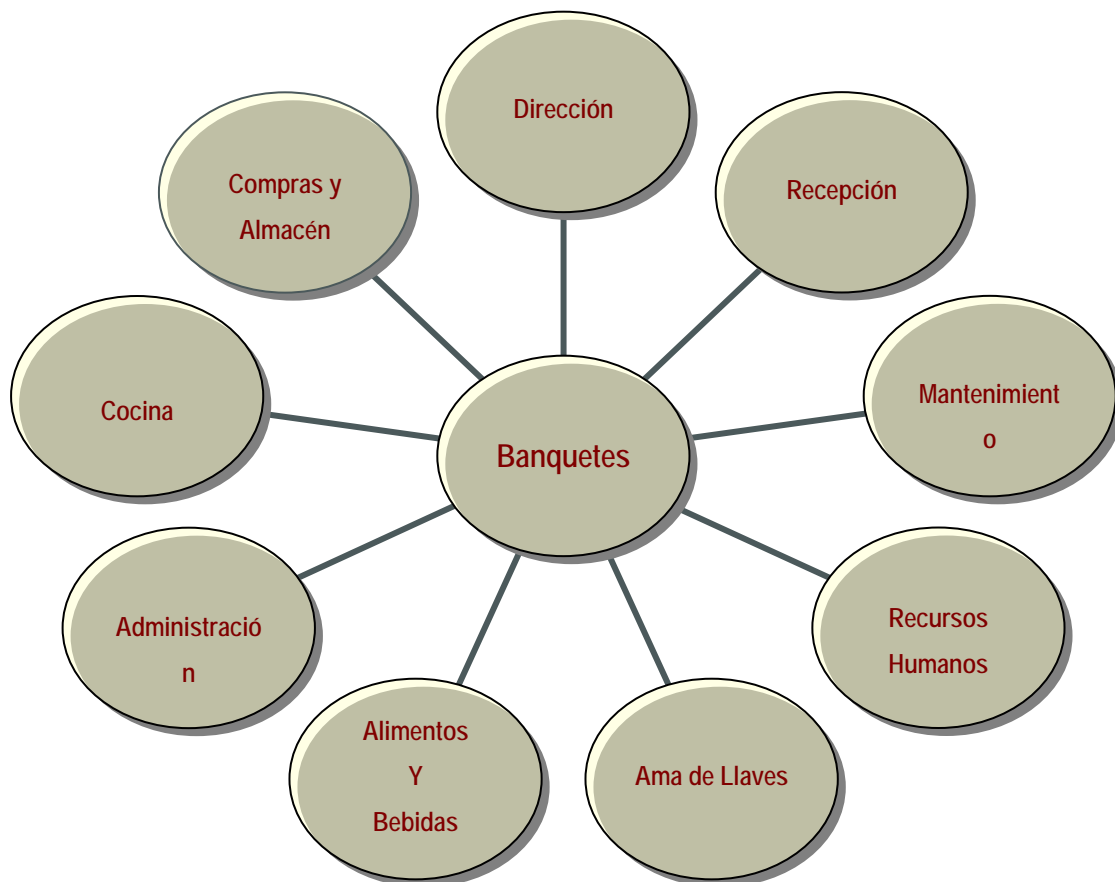
2.4.1. Dirección

El Director junto con el Jefe de Banquete se encarga de elaborar estrategias para alcanzar los objetivos del hotel, atienden las sugerencias de los clientes, y tratan de resolver cualquier inconveniente de la mejor manera posible para satisfacer las necesidades de estos. Además, coordina las políticas para la asignación de los salones y habitaciones si así lo amerite el cliente, tarifas, descuentos especiales, facturación de los clientes o huéspedes y los servicios a ofrecer.

2.4.2. Administración.

El Departamento de Administración se encarga de controlar y supervisar las actividades administrativas y financieras del Departamento de Banquete, por ser uno de los Departamentos que percibe mayor ingreso por concepto de venta de servicios de salones. Además, marca pautas y procedimientos a seguir para la aplicación y cobros de tarifas. También, se encarga de llevar un control de la facturación para respaldar los ingresos y aplica estrategias para incrementar las ganancias del hotel.

Figura 9. Relaciones del Departamento de Banquetes con Otras Dependencias del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre.



Fuente: Elaboración propia con información suministrada por el Departamento de Recursos Humanos del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre, (2007).

2.4.3. Compras y Almacén.

Banquete trabaja en conjunto con Economato, con el propósito de abastecerse a través de la compra de todos los suministros de alimentos, bebidas o activos de operación (lencería, cristalería, etc.) que son necesarios para la elaboración y desarrollo de un evento.

Por otra parte, el almacén es la que realiza la guardia y custodia de los insumos (alimentos y bebidas) y los activos de operación (lencería, cristalería, cubertería y papelería) con la finalidad de evitar posibles extravíos durante la operación del Departamento de Banquete y de las unidades involucradas en el desarrollo de los eventos.

2.4.4. Ama de Llaves.

El Departamento de Banquetes mantiene una constante comunicación con el Departamento de Ama de Llaves en todo lo referente al estado de los Salones. Banquete le informa el número de salones que serán ocupados y los que hayan sido desocupados para que así puedan prepararla para la venta. Igualmente Ama de Llaves informa a Banquetes de cualquier eventualidad que ocurra en alguna en los salones o cualquier otra área del hotel. De estos dos departamentos depende que el hotel, en gran parte, pueda prestar un servicio rápido y de calidad.

2.4.5. Alimentos y Bebidas.

El Departamento de Banquete se encuentra adscrito organizacionalmente a la Dirección de Alimentos y Bebidas; por lo que será el encargado de estudiar la división del comedor en sectores en función de los recursos humanos disponible y de preparar la adecuada situación de las mesas de acuerdo con el número de comensales

esperado en los salones. Asimismo, supervisará mise-en place, la limpieza del local, el adecuado montaje de las mesas etc. El Departamento de Banquete le comunicará cuáles salones serán utilizados en fechas venideras.

2.4.6. Recepción.

El Departamento de Banquetes planifica y organiza eventos que involucran al Departamento de Recepción ya que la gran mayoría de los salones alquilados vienen acompañados de servicios de alojamientos, alimentos y bebidas. Recepción colabora con este departamento con la asignación de habitaciones a grupos de personas y promociones especiales para diferentes épocas a fin de obtener la máxima utilización de las habitaciones.

2.4.7. Mantenimiento.

El Departamento de Banquetes mantiene comunicación con el Departamento de Mantenimiento para cualquier anomalía o desperfecto que detecten en los salones por ejemplo: sillas, mesas, alfombrado o algún problema eléctrico, que necesite ser reparados. Asimismo, si algún cliente desea colocar pancarta, afiche, luces, lámparas, etc., mantenimiento es el único autorizado para realizar dichas perforaciones en las paredes, pisos, techos de los salones.

2.4.8. Recursos Humanos.

Es de gran importancia que estos dos Departamentos (Recursos Humanos y Banquete) se relacionen para lograr captar y realizar una excelente contratación del personal necesario para los eventos. Asimismo, se realizan los cálculos de pagos para cada trabajador contratado y eventuales.

2.4.9. Cocina.

La comunicación entre el Departamento de Banquetes y Cocina es de gran importancia, ya que será en esta unidad donde se elaboren los alimentos y bebidas que han sido seleccionada por el cliente a través del menú gastronómico, al momento de la contratación de los servicio ofertados por el Departamento de Banquete.

2.5. Equipos Operativos del Departamento de Banquetes.

En la actualidad, y debido a la gran importancia que tienen los banquetes en el hotel, se ha creado un departamento independiente que planifica y desarrolla el servicio de banquetes, operando de la siguiente manera: un área de oficina, y un área de servicio.

2.5.1. Área de Oficina

Es donde se efectúan la contratación de un banquete ya sea por medio de la visita del cliente, a través de teléfono o Internet. Ubicada en la planta “N”, el cual cuenta con un espacio de 3x7 metros cuadrados y posee los siguientes equipos de trabajo:

- *3 (tres) computadoras:* 1 (una) utilizada por el Jefe de Banquetes, 1 (una) por la Coordinadora Ejecutiva de Eventos, y 1(una) por los Coordinadores de Bodas.
- *3 (tres) Teléfonos:* 1 (uno) para el Jefe de Banquetes, 1(uno) por la Coordinadora Ejecutiva de Eventos, y 1(uno) por los Coordinadores de Bodas.
- *2 (dos) Impresoras:* 1 una en el escritorio del Jefe de Banquetes y otra en el escritorio del Coordinador Ejecutivo de Eventos.

- 1 (una) fotocopidora: Ubicada cerca del escritorio del Jefe de Banquetes.
- 2 (dos) cargador de busca personas.
- Cuenta también con varios estantes y muebles, para el archivo de todos los documentos utilizados en el Departamento, además de toda la papelería, formatos, bolígrafos y demás accesorios de oficina necesarios para cada actividad.

2.5.2. Área de Servicio.

Las áreas de servicio son los diferentes salones con que cuenta el hotel, ubicados en la planta “N” y poseen los siguientes equipos:

- Mesas: Pueden ser cuadradas, redondas, rectangulares y suplementos de mesas. La cantidad de mesas de cada tipo vendrá determinada por la demanda que tenga los salones y el montaje.
- Sillas: el hotel cuenta con tres (3) tipos de sillas y fundas marrones de diferentes tonalidades, las sillas son cómodas, tanto el asiento como el respaldar y están en consonancia con la decoración de los salones y son fáciles de guardar y limpiar.
- Mesas auxiliares o gueridones: Es la mesa de madera que utiliza el personal para ayudarle a realizar el servicio, estas se suelen usar como apoyo para la Mise en Place, así como también para el descanso de material limpio o como mesa de trabajo, estas mesas van acordes a la decoración del comedor.
- Mantel: Es la pieza que se utiliza para vestir la mesa. Los colores más utilizados es el blanco.

- Cubre mantel: Esta confeccionado con la misma tela del mantel. La función del cubre mantel es evitar que el mantel se manche, debiéndose retirar en cada servicio.
- Servilletas: Son de la misma tela y color que el resto de la mantelería.
- Lito o Brazal: Es la pieza de ropa que el mesonero utiliza para llevar fuentes y platos, hacer servicios de vinos, repasos de copas, etc.
- Cubertería: Es el conjunto de cubiertos que se utilizan en restauración, la cubertería es de fácil reposición así garantiza la fabricación en el futuro. Los cubiertos que se utilizan son los siguientes:

- ♣ Tenedor trincherero ♣ Tenedor ostras ♣ Cuchillo de sierra
- ♣ Tenedor de pescado ♣ Cuchillo trincherero ♣ Cuchillo de ostra
- ♣ Tenedor de postre ♣ Pala de pescado ♣ Cuchillo de postre
- ♣ Tenedor de caracoles ♣ Cuchillo de mantequilla
- ♣ Cuchara sopera ♣ Cucharada café
- ♣ Cuchara de consomé ♣ Cuchara de salsa fina
- ♣ Cuchara de helado ♣ Cazo sopero
- ♣ Pala de pastelería ♣ Cuchillo para trincar

♣ Pinzas de hielo ♣ Cuchillo salmonero

♣ Pinzas de espárragos ♣ Cuchillo jamonero

• Vajilla: La vajilla que se utiliza es de fácil reposición y garantiza la fabricación futura. La vajilla que se utiliza es la siguiente:

♣ Plato base ♣ Plato taza café con leche

♣ Plato trincherero ♣ Plato de pan

♣ Plato sopero ♣ Plato de postre

♣ Plato taza consomé ♣ Plato de ostra

♣ Plato de espárragos ♣ Taza de té

♣ Taza de consomé ♣ Huevera

♣ Taza de café con leche ♣ jarrita de leche

• Cristalería: Es el conjunto de piezas de cristal que se utilizan en los restaurantes. La cristalería que se utiliza es de fácil reposición y garantiza la fabricación futura. La cristalería que se utiliza es la siguiente:

♣ Copa de agua ♣ Copa de cerveza

♣ Copa de vino ♣ Jarra de cerveza

- ♣ Copa de vino Borgoña
- ♣ Copa de cóctel
- ♣ Copa clásica o pompadur para cava
- ♣ Copa de licor
- ♣ Copa balón de brandy
- ♣ Vaso de ponche
- ♣ Vaso de güisqui
- ♣ Vaso de refresco
- ♣ Vaso de combinación

2.6. Áreas de Almacenamiento de los Equipos Operativos del Departamento de Banquetes.

Para el almacenaje de todo el material anteriormente descrito, se debe contar con áreas cerca de los diferentes salones, para la facilidad de su uso. En concordancia con lo antes enunciado, Alacreu (2003:105) mantiene:

...Hay que recordar siempre que restaurantes y salones necesitan mucho material de montaje (sillas, mesas, decoraciones, etc.), que tienen que ser almacenado, así que habrá que prever unos locales amplios, cerca del local, para guardar todo el material...

Para el almacenaje del equipo operativo en el Hotel Crowne Plaza Madrid se utilizan varias áreas cerradas que están cerca de alguno de los salones o dentro de los mismos y áreas de los salones que no están siendo ocupadas.

A continuación, se mencionarán las diferentes áreas de almacenaje de los equipos operativos que posee el departamento de Banquetes del Hotel Crowne Plaza Madrid.

a.- Despacho del Maître: Es un espacio de aproximadamente 2,5m x 5m, cuenta con un estante para la colocación de mantelería.

b.- Áreas Cerradas “Los Lagos”: El salón “Los Lagos” cuenta con dos espacios cerrados, uno de 2m x 4m y el otro de 1m x 3m.

c.- Área Cerrada “Imperial”: El salón “Imperial” cuenta con un espacio cerrado de aproximadamente 4m x 4m.

d.- Área Cerrada “Madrid”: El salón “Madrid” tiene enfrente un espacio cerrado de aproximadamente 3m x 4 m.

Además de estos espacios, se suele utilizar espacios dentro de los mismos salones para almacenar parte del equipo operativo del departamento y en el caso de la cristalería, loza y cubertería estos son almacenados en espacios específicos dentro del Office.



CAPÍTULO III

DESCRIPCION Y ANÁLISIS DE LA OPERACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE BANQUETES DEL HOTEL



CAPITULO III

Durante el período de pasantías, la autora tuvo la oportunidad de formar parte de la empresa, cooperando con todos los procedimientos necesarios para el funcionamiento del departamento de banquete, logrando así identificar y documentar cada uno de los procesos llevados a cabo, lo que permite verificar que se realicen correctamente, posteriormente proponer cambios necesarios y establecer un instrumento por escrito para facilitar y mejorar los procesos de trabajo en el Departamento de Banquetes del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre.

En este punto, se analizan las diversas operaciones ejecutadas durante el desarrollo de las actividades del Departamento de Banquetes del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre, permitiendo con ello detectar los aspectos positivos y negativos del funcionamiento del área de estudio. Dentro de las actividades realizadas en el Departamento de Banquetes se pueden mencionar las siguientes:

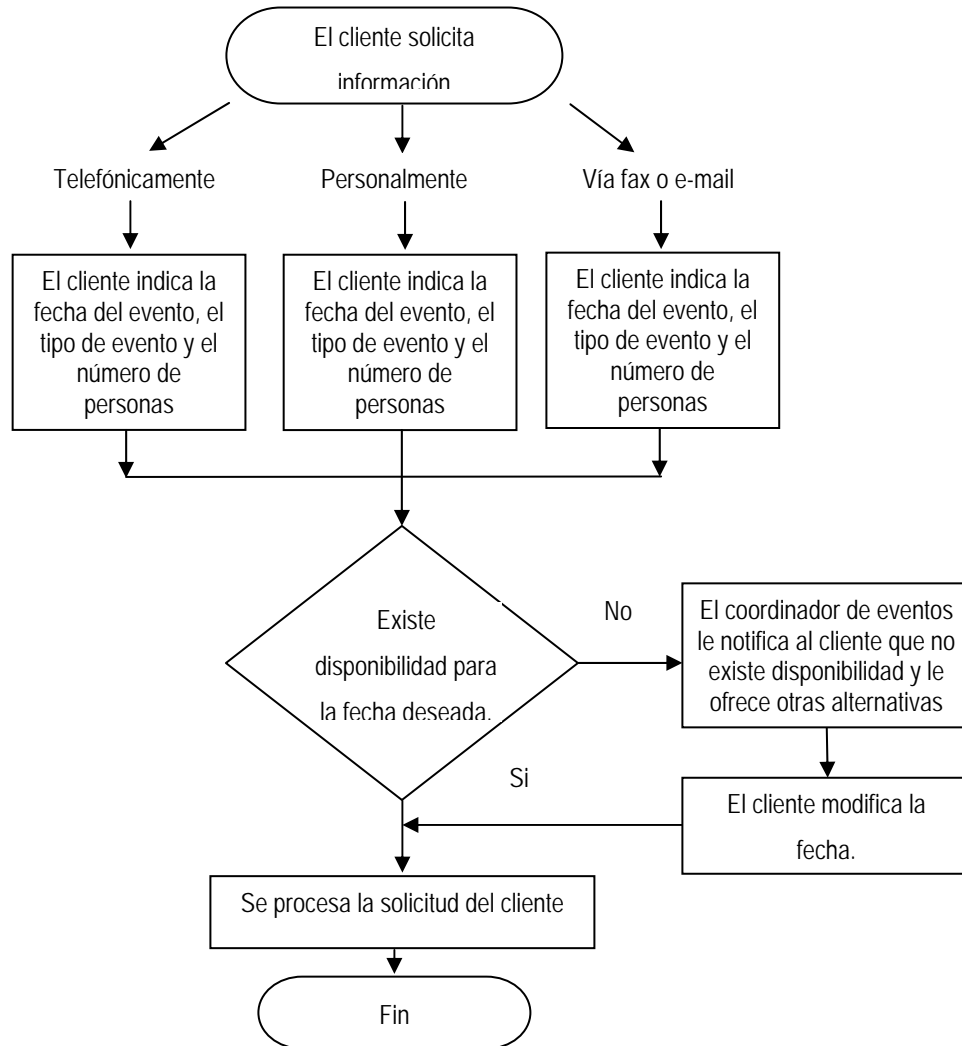
3.1 Solicitud de Información por parte de los Clientes.

Cuando un cliente contacta con un hotel es con el objeto de recibir información sobre el servicio de banquetes, está dispuesto a recibir detalles que le generen confianza, es precisamente aquí donde juega un papel importante el personal del hotel ya que son las personas encargadas de proporcionar la información detallada. Al respecto, Alacreu (2003:68) indica, que: “La base principal para atender a un cliente es saber qué es lo que quiere”. Por lo tanto, la atención comienza cuando el cliente contacta al establecimiento, el cual puede ser por tres vías diferentes (Figura 10) que se describen a continuación

3.1.1. Personalmente

Una vez que el cliente hace su entrada al hotel y se dirige a la oficina de Banquete el coordinador de eventos le da la bienvenida y, procede a atender su solicitud realizando las siguientes preguntas tales como: ¿Qué tipo de evento desea realizar?, ¿Fecha y hora del evento?, ¿Cuántas personas asistirán al evento? Estas preguntas se realizan con la finalidad de chequear el libro solicitudes para asegurarse de tener salones disponibles, de no ser así se le convence al cliente de cambiar la fecha o queda como segunda opción en dado caso que el otro cliente que reservó para esa fecha cambie de opinión. Seguidamente, el coordinador de eventos o de bodas dependiendo del tipo de evento que desea realizar el cliente se encarga de hacerle una demostración de los salones, platos y menús.

Figura 10. Proceso de Solicitud de Información.



Fuente: Elaboración propia, (2007).

Una vez finalizada esta demostración se procede a la contratación recogiendo los datos específicos del cliente, la planificación y desarrollo del servicio.

3.1.2. Vía Telefónica

Cuando la solicitud del cliente se realiza vía telefónica; el coordinador de eventos o bodas, dependiendo la modalidad del evento atienden la llamada, y proceden a la solicitud del cliente tales como: los precios y disponibilidad de los salones. Seguidamente, el coordinador le preguntará ¿Qué fecha quiere el evento?, ¿Número de personas?, ¿Tipo de evento y montaje? Una vez respondidas las preguntas se deja la llamada en espera para revisar el libro de solicitudes, si el salón que desea no está libre para la fecha se trata de convencer al cliente para cambiar de fecha o se le informa que quedará como segunda opción.

Sí el salón se encuentra disponible se le notifica que esta libre de momento pero, que no se le bloqueará el espacio todavía y se evita de decir precios de salones por teléfono. Es por ello, que se les pide numero de fax o E- mail para así enviarle todo los detalles de los salones y menús con sus respectivos precios, la información que se requiere para enviar el fax o E-mail continua en el siguiente punto.

3.1.3. Vía fax y E-mail

Cuando un cliente envía un fax solicitando información sobre la disponibilidad de salones y costos para la realización de eventos, generalmente, el cliente desea saber: el precio de los salones, menús, tipo de banquete, observaciones (extras, distribución de mesas, decoración y servicio) y políticas de pago, es posible y si así lo requiere el cliente enviarle los planos de los salones. Al final del fax siempre se coloca que la cotización no tiene carácter de reserva y que no está bloqueado el salón hasta que confirmen la reserva, seguidamente una vez enviado se archiva el fax.

En el fax se coloca toda la información necesaria (Anexo 1) tanto para el cliente como para el hotel. Para ello, el hotel apunta el nombre de la persona o de la

compañía que realiza la reserva, dirección, número de teléfono, dirección de E-mail, nombre del evento fecha, hora y número de personas.

En el caso del E-mail, el coordinador y el director de banquete se encargan de recibir correos electrónicos su función es chequearlos y responder peticiones si así fuese el caso, el procedimiento a realizar es igual al del fax es decir, se coloca toda la información necesaria tanto para el cliente como para el hotel. Si el cliente después de haber recibido la cotización desea hacer la reserva, el coordinador le informa que le dará una fecha opción y le comunica que procederá al bloqueo del salón, pero, si se pasa de la fecha de opción acordada se procederá al desbloqueo del salón.

Ahora bien, si el cliente confirma el salón, la reserva se pone definitiva (OK) se le pide al cliente que envíe un fax confirmando los servicios. Una vez recibidos el coordinador encargado le reconfirma el evento repitiendo los datos y colocando el nombre del salón con su respectivo precio, confirmando los menús, tipo de montaje, horario. Luego se le mostrará al cliente las políticas de pago que es un 25% en la fecha de confirmación, 50% un mes antes del evento y un 25% al finalizar el evento. Sin embargo, algunas empresas que son habituales al hotel tienen crédito, el jefe de contabilidad es el encargado de informar cuáles son esas empresas. Una vez cancelado parte del evento se procederá a realizar todos los preparativos del mismo.

Por otra parte, de acuerdo a lo observado en el período de pasantías, los coordinadores de bodas efectúan positivamente su trabajo dado que es realizado entre dos personas, el cual agiliza y perfecciona el desempeño de sus funciones. Sin embargo, el coordinador ejecutivo de eventos es una persona profesional con conocimiento de sus funciones, pero el hotel constantemente posee un porcentaje alto de eventos, lo que conlleva a una excesiva carga de tareas para una sola persona, la cual produce acumulación de trabajo y por consiguiente, a no prestar un buen

servicio, debido que el cliente obtiene una impresión negativa de la calidad del servicio que este ofrece.

Por consiguiente, es importante indicar que la persona apropiada a colaborar con el coordinador de eventos es el director de banquetes por su conocimiento y como cabeza del departamento, ya que uno de los objetivos principales del departamento es la satisfacción del cliente y conseguir el beneficio adecuado sobre los activos empleados. En este orden de ideas, Felipe (Ob.Cit.: 74), indica: “si nuestros empleados no se sienten apoyados por sus mandos en el desarrollo de su trabajo diario y en las decisiones que toman, dejarán de responsabilizarse de sus resultados y la autoestima se verá muy reducida”.

Por otra parte, la contratación de un banquete en el hotel Crowne Plaza Madrid puede realizarse personalmente, vía fax, teléfono o Internet. Tal como afirma los autores: Bacas y Vives (Ob.Cit.:172), los cuales indican: “La contratación de un banquete puede realizarse de diferentes formas, la más corriente es la visita del cliente al establecimiento de restauración. Otras formas utilizadas son el contacto por teléfono o carta, solicitando información”. Sin embargo, durante el período de pasantía, se pudo observar que los procedimientos llevados a cabo para la prestación del servicio personalizado son utilizados de manera positiva como por ejemplo: Cuando el cliente visita personalmente el hotel este ya ha realizado una cita previa por teléfono, fax o Internet. Una vez que llegue al hotel se le da la bienvenida, se le atiende en un ambiente tranquilo y se le realiza una serie de preguntas como: Fecha del evento, tipo de evento, cantidad de personas que asistirán. Finalizadas las preguntas se proceden a enseñarle la variedad de platos y menús con sus respectivos precios, luego dependiendo del número de invitados, se le muestra y asigna uno de los salones que más se ajuste al servicio a prestar.

Para sustentar, lo mencionado anteriormente, Scheel Mayenberger (1989:45) dice que:

...el ofrecimiento del servicio es una actividad de sugerencia que conduce al encargado de eventos Y/o gerente a asesorar al cliente, proponiendo diversos tipos de menú y servicio complementarios para asegurar el éxito del evento...

En este sentido, Alacreu (2003:71), expresa:

...A la llegada del cliente, se le da la bienvenida y, en un ambiente tranquilo y sosegado, se le enseña la diversidad y variedad de platos y menús que conforman los mismos, los cuales están reflejados en un recetario; también se le facilita el precio de los mismos. Se irá asesorando al cliente, según sus gustos y expectativas, para satisfacerle al máximo con su servicio personalizado y de confianza...

Luego el coordinador debe recoger los datos de manera detallada como son: datos personales del cliente y datos sobre la planificación y el desarrollo del servicio. En este sentido, Bachs y Vives (Ob.Cit.:172), expresan:

Datos personales del cliente:

- Nombre de la persona que realiza la reserva.
- Nombre de la organización o compañía que contrata el servicio.
- Dirección.
- Número de teléfono.

Datos sobre la planificación y el desarrollo del servicio:

- Salón en que se va a realizar el servicio
- Tipo de banquete.
- Número de invitados.
- Hora prevista.
- Precio contratado.
- Fecha de la realización.
- Observaciones extras (extras, distribución de mesas, decoración servicio)

Las otras vías para que un cliente pueda solicitar un servicio de banquete es a través de: teléfono, fax o Internet. Es aquí donde se presenta el problema, cuando el coordinador de eventos recibe o envía solicitudes por escrito vía fax o Internet, el

procedimiento que se realiza la mayoría de las veces no funciona de manera eficiente, ya que la distribución de las solicitudes no se responde el mismo día, debido al exceso de trabajo que este mantiene. Para sustentar lo mencionado; Felipe (Ob.Cit.:331), expresa que el exceso de trabajo: “En una persona puede que no disponga de horas suficiente en el día para desempeñar todas las tareas necesarias”.

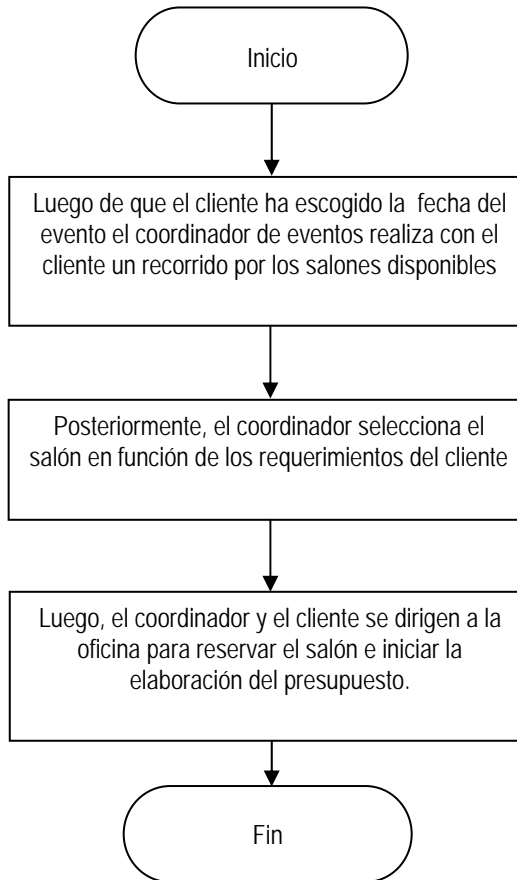
Todo lo anteriormente expuesto, genera como consecuencia que se adjudiquen a otro cliente los salones, propiciando un descontento por falta de atención.

3.2. Selección de Reserva del Espacio Físico (salón)

Ya reservada la disponibilidad del espacio físico el Coordinador de Eventos realiza un recorrido con el cliente por los respectivos salones disponibles (Anexo 2) considerando las especificaciones del evento, tales como: la cantidad de personas y tipo de evento.

Una vez terminado el recorrido y seleccionado el salón, el Cliente y Coordinador de eventos se dirigen nuevamente a la oficina de Banquetes, para completar el presupuesto del evento, el cual incluirá el servicio de alimentos, bebidas alcohólicas, decoración y floristería, (Figura 11)

Sin embargo, durante el período de pasantía se pudo observar que debido a la acumulación de trabajo en el Departamento de banquetes no se efectuaba el recorrido, sino que se le mostraba al cliente los planos de los salones situación que generaba como consecuencia un descontento por parte del cliente cuando se realizaba el evento. También se observó que debido al lento procesamiento de las solicitudes de salones no se conocía la disponibilidad real de cada uno de ellos, lo cual generaba una incertidumbre en el cliente.

Figura 11. Proceso de Selección y Reserva del Espacio Físico.

Fuente: Elaboración propia, (2007).

Es por ello, que Mayenberger (1989: 75) plantea que:

...el encargado de los eventos debe bloquear en una planilla o en un sistema computarizado los salones, a fin de conocer cual es la disponibilidad de salones con el objeto de poder satisfacer las necesidades de los clientes en las fechas solicitadas...

La importancia de este proceso radica en que evita la sobre venta del salón, lo cual genera inconvenientes con los clientes, desmejorando la calidad del servicio ofertado.

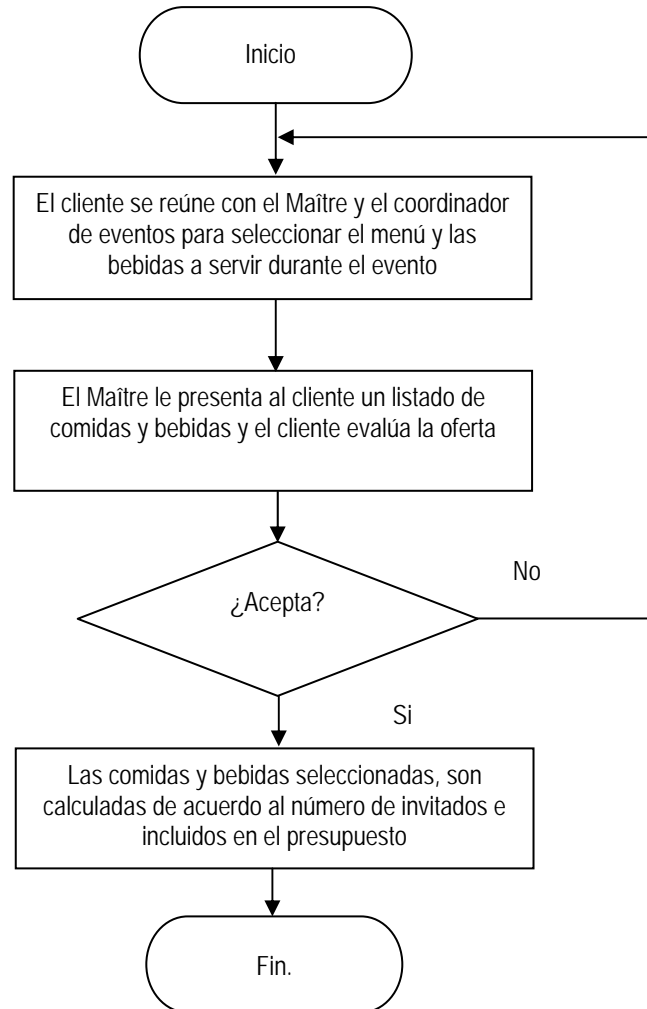
3.3. Selección del Menú y de las Bebidas Alcohólicas

Ya verificado y reservado el espacio físico (salón) donde se desarrollará el evento; el Coordinador de Evento llama al Maître para que participe con el cliente en la selección del menú gastronómico y de las bebidas alcohólicas (Figura 12) que se utilizará en el evento. Dicha selección se hará tomando en consideración las necesidades y especificaciones que requiera el cliente.

Si en el transcurso del evento llegara a agotarse el estimado hecho por el Coordinador de Evento, este autoriza al Capitán de Mesoneros a que proceda a abrir un cheque de consumo, para registrar los gastos extras del evento, el cual será autorizado y pagado por el cliente. Sin embargo durante el período de pasantía se pudo evidenciar que no se le muestra al cliente la oferta del menú que será servido en el evento, ni la variedad de bebidas que el hotel ofrece, lo que genera como consecuencia una serie de interrogantes en el cliente de ¿cómo será el menú? y ¿cómo será la presentación?

De acuerdo con Felipe (Ob.Cit.:369) es necesario “mostrar de forma real la oferta del menú, un montaje modelo, con el objeto de que el cliente tenga una referencia del servicio que se le ofrece”.

Figura 12. Proceso de Selección del Menú y Bebidas Alcohólicas.



Fuente: Elaboración propia, (2007).

3.4. Selección de la Decoración (Mantelería, Cubertería, Platería y Floristería) y Orquesta Musical:

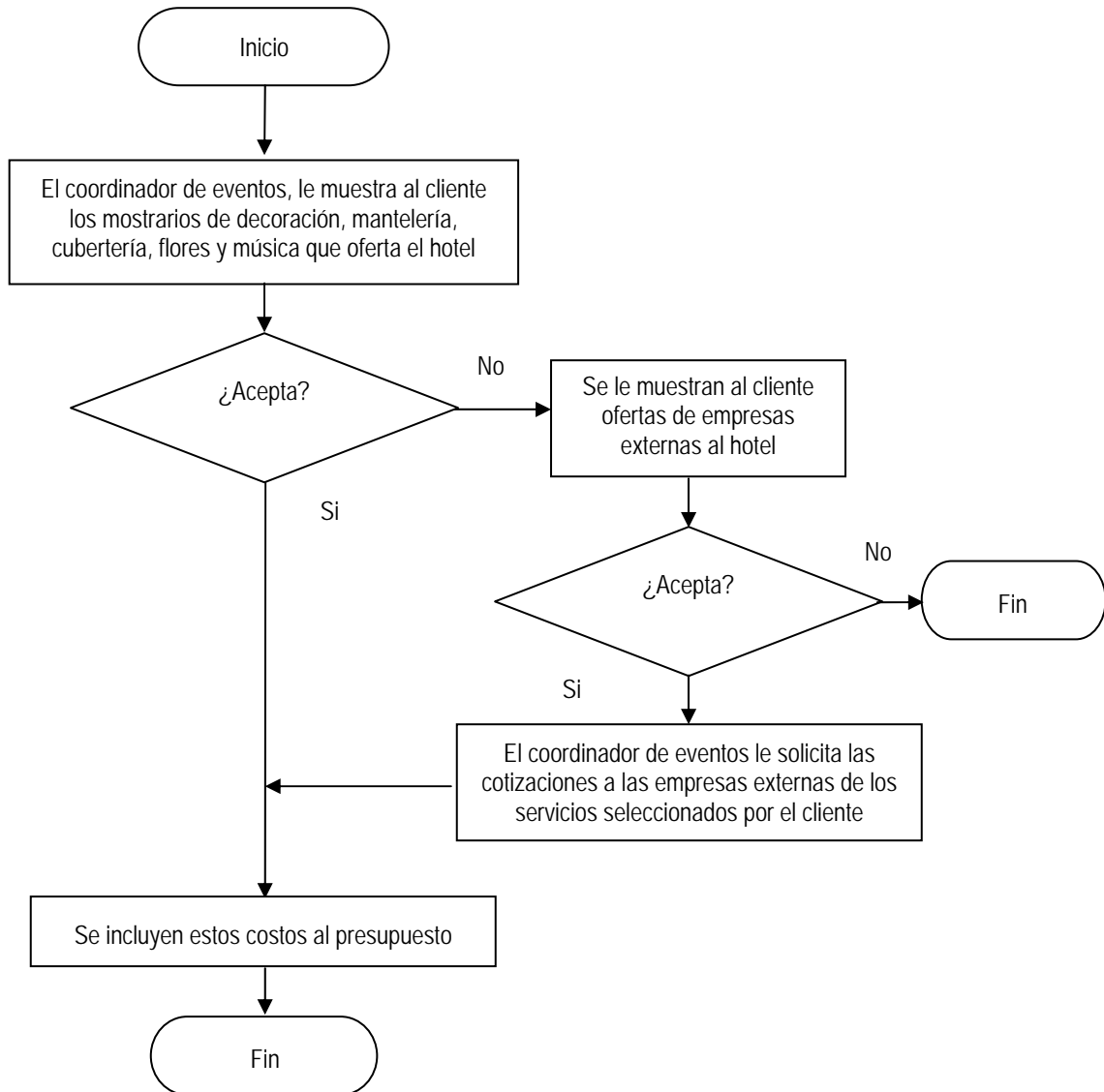
Esta selección podrá ser hecha por el cliente basada en sus expectativas o por el Coordinador de Eventos quien pudiera hacer ciertas sugerencias o recomendaciones considerando las características del evento (Figura 13), la que varía en una decoración

simple a una decoración lujosa. Sin embargo, durante el período de pasantía se observo que la oferta de decoración presentada por el hotel es limitada, lo que genera como consecuencia que sea necesario la contratación de empresas externas que faciliten estos servicio, lo cual incrementa los costos del evento, además de incomodar al cliente, debido a que muchas veces deben desplazarse hasta las oficinas de dichas empresas para poder observar los muestrarios de sus productos y/o servicios. De acuerdo con Peel (1975) es necesario “ofertarle a los clientes servicios externos que no dificulten el proceso de organización del evento”.

Cuando la decoración ofrecida por el Hotel no cumpla con los requerimientos del cliente, el Coordinador de Eventos le mostrará un álbum existente el cual muestra, diferentes servicios de decoración.

Este servicio es cobrado a través del presupuesto del evento realizado al cliente y luego el hotel se encargará de realizar el pago a la floristería por el servicio prestado.

Por otra parte, existen otros servicios externos que el hotel puede contratarle al cliente, según sean sus exigencias para el evento. Dentro de los cuales se pueden mencionar: servicio de limosina, fotógrafo, reservación de agencias de viajes y guardaespaldas, los cuales pueden estar incluidos en el presupuesto del evento, previa solicitud del huésped.

Figura 13. Proceso de Selección de Decoración y Orquesta Musical.

Fuente: Elaboración propia, (2007).

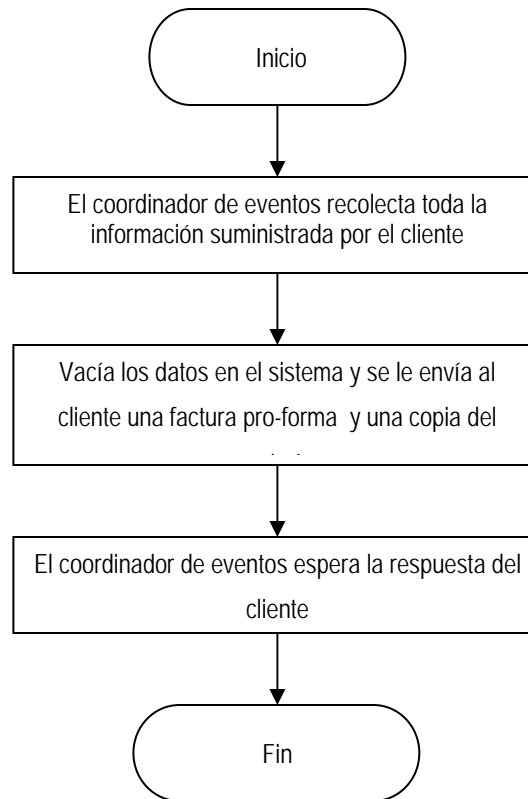
3.5. Elaboración del Presupuesto.

Una vez que el cliente ha seleccionado junto con el coordinador de eventos los diferentes servicios a utilizar para el desarrollo del evento, se inicia el proceso de elaboración del presupuesto (Figura 14), a través del cual se le entrega al cliente una copia de los precios de los salones (Anexo 3), una copia de los costos de los menús (Anexo 4), una factura pro forma (Anexo 5) y una copia del contrato (Anexo 6), el cual incluye las políticas de pago.

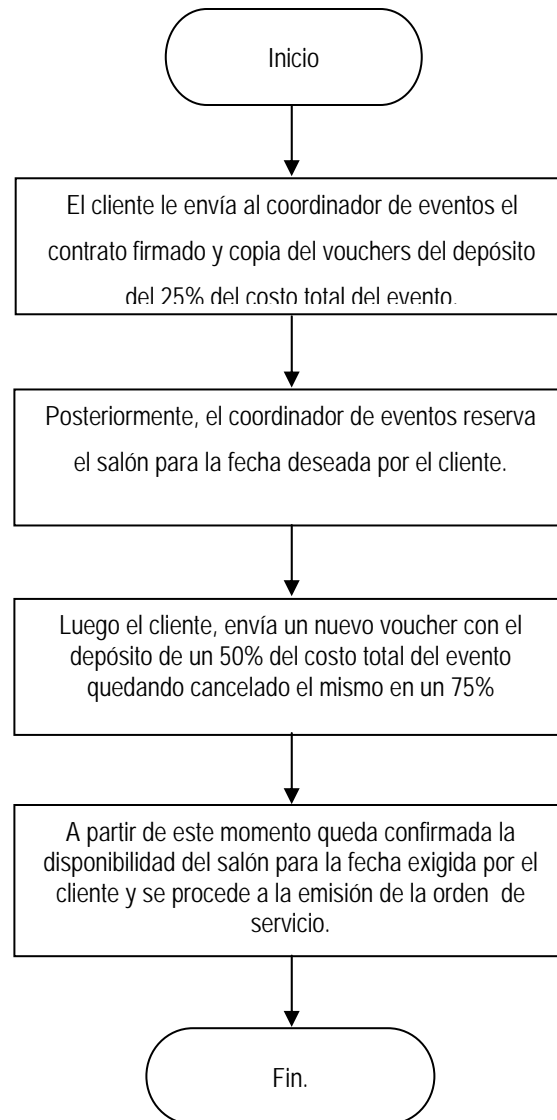
Sin embargo, durante el período de pasantías se pudo observar que el proceso de elaboración de los presupuestos suele ser demorado por el hecho de que el hotel no cuenta con todos los servicios que el cliente requiere para lo que se debe esperar a las cotizaciones de las empresas externas, lo cual genera como consecuencia que el cliente se sienta inconforme con el servicio prestado y se dirija a otros hoteles, ya que no se responden sus requerimientos a tiempo, lo que conlleva a la pérdida de clientes y el no ingreso de dinero por venta en eventos y banquetes.

3.6. Confirmación del Evento.

Cuando se le ha enviado el contrato al cliente y éste lo devuelve firmado por vía fax, y a su vez ha cancelado un 25% del costo total del evento se considera el evento como confirmado y se reserva el salón en el sistema computarizado Lanmark, a fin de abrir un folio, con el propósito de cargar a cuenta del cliente cualquier consumo extra que se realice durante el evento (Figura 15). Durante el período de pasantía se pudo observar que era necesario comunicarse vía telefónica con los clientes para que realicen sus respectivas confirmaciones, a fin de que no perdieran la disponibilidad del salón, lo cual genera como consecuencia una inversión de tiempo por parte del coordinador de eventos, ya que no cuenta con un asistente que realice estas actividades.

Figura 14. Proceso de Elaboración del Presupuesto.

Fuente: Elaboración propia, (2007).

Figura 15. Proceso de Confirmación del Evento.

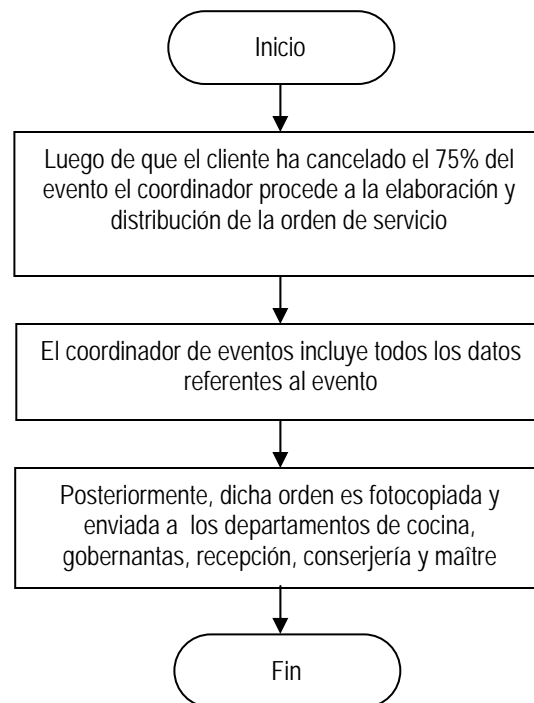
Fuente: Elaboración propia, (2007).

3.7. Emisión de la Orden de Servicio.

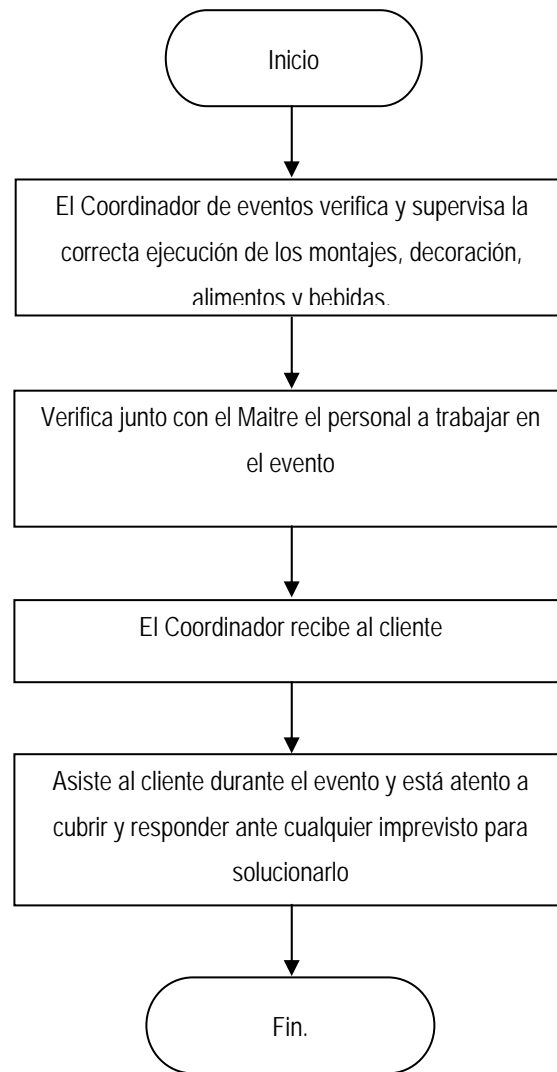
Luego de que el cliente ha confirmado el evento y ha cancelado el 75% del costo del mismo se procede a la elaboración de la orden de servicio (Anexo 7), la cual es una planilla que contiene el nombre del cliente, nombre del contacto, nombre del salón, horario, número de personas y tipo de evento. Dicha orden es fotocopiada y distribuida de la siguiente manera: la original le queda al coordinador, tres (3) copias son entregadas al maître quien envía una a cocina y una al capitán de mesoneros y archiva la tercera copia, una copia es enviada a contraloría, una para recepción, gobernantas (pisos), conserjería y teléfonos, (Figura 16). Sin embargo, durante el período de pasantía se pudo observar que las órdenes de servicios eran emitidas y distribuidas tardíamente, lo que genera como consecuencia de que no se prevean oportunamente todos los detalles deseados por el cliente, lo que conlleva a que estos sientan que no son complacidos.

3.8. Desarrollo del Evento.

Una vez que cada sección posee la orden de servicio se procede a la verificación de que los insumos y suministros (Figura 17) requeridos estén en los almacenes del hotel, posteriormente llegada la fecha del evento el coordinador debe verificar y supervisar que el montaje de mesas, la decoración, los alimentos y bebidas, así como el personal debe estar sincronizados para la realización del evento y por ende la resolución de imprevistos. Sin embargo, durante el período de pasantía se pudo observar que en temporadas de alta ocupación y de realización de eventos, el hotel debe contratar personal foráneo, lo cual genera como consecuencia que no se preste un servicio de acuerdo a los estándares del hotel, ya que este personal debe improvisar en el momento, debido al hecho de que no ha recibido una inducción previo al evento ni muchos menos un recorrido por las instalaciones del hotel a fin de que conozca la disposición de los materiales de trabajo.

Figura 16. Proceso de Emisión de Orden de Servicio.

Fuente: Elaboración propia, (2007).

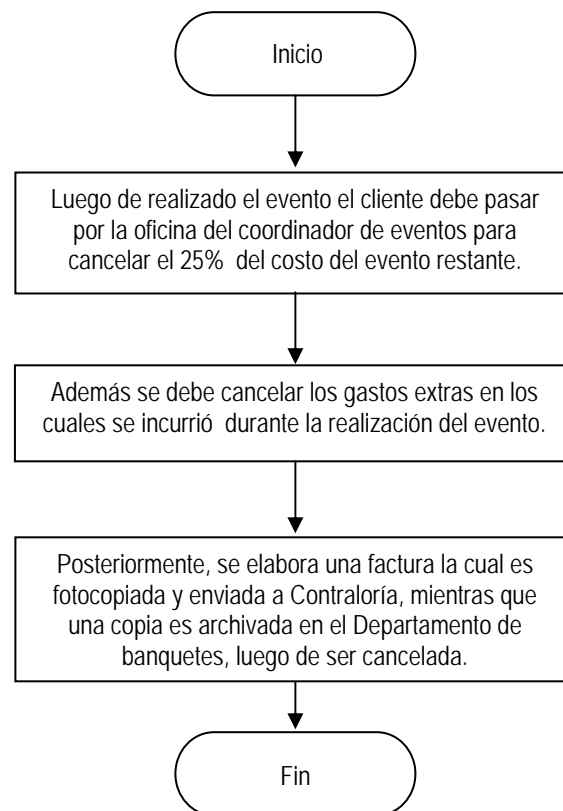
Figura 17. Proceso de Desarrollo del Evento.

Fuente: Elaboración propia, (2007).

3.9. Cancelación del Evento.

Luego de realizado el evento (Figura 18), el coordinador envía la factura al cliente en la cual se incluye el 25% restante y los gastos extras generados durante el evento. Luego, de que dicha factura es cancelada, ésta es enviada al Departamento de administración, mientras que una copia es archivada en el Departamento de Banquete.

Figura 18. Proceso de Cancelación de Factura.



Fuente: Elaboración propia, (2007).



CAPÍTULO IV

DISEÑO DE UN MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE



CAPITULO IV

4.1. Presentación de la Propuesta

Los procedimientos tienen como finalidades estimular el cumplimiento de las políticas de la compañía, promover la eficiencia operacional, por consiguiente, es necesario para la gerencia de las empresas hoteleras el mantener el control de las operaciones, debido a que esto influye en la toma de decisiones, los cambios y las transformaciones requeridas por la organización, además, de que permiten asegurar la operatividad y la eficiencia de la empresa.

En este sentido, toda institución tanto de carácter público como privado debe orientar sus actividades hacia el incremento de la productividad y fomentar la mejora continua de los procesos, a través de la implementación de sistemas y herramientas que permitan mejorar la operatividad de las organizaciones.

Es por ello, que en la actualidad han surgido estrategias orientadas a introducir cambios dentro de la organización involucrando todos sus departamentos como un sistema, estimulando dentro de la misma una concepción de trabajo bajo la filosofía de la calidad total o mejora continua de sus procesos en base a las exigencias de los clientes internos o externos. Dichas estrategias, nacen con la idea de unificar criterios normativos de calidad, aplicable a la prestación de servicios en el área hoteleras.

Es por esto, que para que una organización continúe su desarrollo, es necesario que se aprovechen los conocimientos y las experiencias de sus colaboradores, documentándolos adecuadamente a través de la implementación de manuales de normas y procedimientos, los cuales consisten en un conjunto de documentos que partiendo de los objetivos fijados y las políticas implantadas para lograrlo, señala la

secuencia lógica y cronológica de una serie de actividades, traducidas a un procedimiento determinado, indicando quién los realizará, qué actividades han de desempeñarse y la justificación de todas y cada una de ellas, en forma tal, que constituyen una guía para el personal que han de realizarla.

Por lo tanto, su inexistencia genera la falta de ejecución de actividades de manera sistemática, propiciando la desorganización de la información que en esta área se generan, y por ende el retraso en los procedimientos realizados por el departamento, puesto que la información recabada no está disponible para el momento que se requiere.

Por consiguiente, la importancia de los manuales de normas procedimientos radica en que son herramientas de gran utilidad, pues de manera muy precisa fijan a cada trabajador lo que debe hacer en las principales actividades técnicas que le son encomendadas para poder lograr los objetivos de la empresa mediante reglas muy generales que ayudan a aplicar adecuadamente las políticas.

4.2. Objetivos de la Propuesta.

Diseñar un manual de normas y procedimientos para la documentación de los procedimientos realizados por el Departamento de banquetes del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre.

4.3. Factibilidad de la Propuesta.

Se considera que el diseño e implementación de un manual de procedimientos para la documentación de los procedimientos realizados por el Departamento de banquetes del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre, es factible debido, a que dicha

organización cuenta con un personal especializado en el área y los recursos financieros necesarios para su implementación.



4.4. Responsables del Diseño e Implementación del Manual.

La responsabilidad de la aprobación e implementación del manual estará a cargo de la Gerencia General del hotel, previa discusión con la junta directiva, así como el Departamento de Banquetes y todas aquellas unidades de trabajo y departamentos involucrados con su implementación.

4.5. Estructura de la Propuesta de un Manual de Procedimientos para la Documentación de los Procedimientos realizados en el Departamento de Banquetes del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre.



La base del éxito del proceso de mejoramiento consiste en el establecimiento e implementación de un documento que pueda orientar las actividades realizadas por los departamentos, a fin mejorar en un corto tiempo la eficiencia de las labores realizadas por sus funcionarios.

Luego del análisis realizado a los procedimientos a continuación se presenta el manual a desarrollar.

		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE BANQUETES	CODIGO: MNP	CAP.:1	PAG. N°: 1
HOTEL CROWNE PLAZA MADRID CITY CENTRE					
DEPARTAMENTO DE BANQUETES			VERSION:		
ASPECTOS GENERALES			N°: 1.0	FECHA ABRIL DE 2007	

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
PARA EL DEPARTAMENTO DE BANQUETES
DEL HOTEL CROWNE PLAZA
MADRID CITY CENTRE**

REVISADO POR:			APROBADO POR COMDTE. A	
<small>DEPENDENCIA (S) USUARIO (S):</small> DEPARTAMENTO DE BANQUETES	<small>FIRMA:</small>	<small>GERENCIA GENERAL</small>	<small>FIRMA:</small>	<small>FECHA DE APROBACION: ABRIL 2007</small>



		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE BANQUETES	CODIGO: MNP	CAP.:1	PAG. N°: 2
HOTEL CROWNE PLAZA MADRID CITY CENTRE					
DEPARTAMENTO DE BANQUETES			VERSION:		
ASPECTOS GENERALES			N°: 1.0	FECHA ABRIL DE 2007	

INDICE DE CONTENIDO

PÁG.

HOJA DE AUTORIZACIÓN DEL ÁREA.....	3
INTRODUCCION.....	4
INSTRUCCIONES DE USO.....	5
OBJETIVOS DEL MANUAL.....	6
GENERALIDADES DE LA INSTITUCION DEL HOTEL.....	7
NORMAS.....	19
PROCEDIMIENTOS.....	21
FLUJOGRAMAS.....	36

REVISADO POR:			APROBADO POR COMDTE A	
<small>DEPENDENCIA (S) USUARIO (S): DEPARTAMENTO DE BANQUETES</small>	<small>FIRMA:</small>	<small>GERENCIA GENERAL</small>	<small>FIRMA:</small>	<small>FECHA DE APROBACION: ABRIL 2007</small>

		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE BANQUETES	CODIGO: MNP	CAP.:1	PAG. N°: 3
HOTEL CROWNE PLAZA MADRID CITY CENTRE					
DEPARTAMENTO DE BANQUETES			VERSION:		
ASPECTOS GENERALES			N°: 1.0	FECHA ABRIL DE 2007	



HOJA DE AUTORIZACIÓN DEL ÁREA

Gerente General

Gerente de Crédito

Andeina Dávila
Pasante

REVISADO POR:			APROBADO POR COMDTE. A	
<small>DEPENDENCIA (S) USUARIO (S):</small> DEPARTAMENTO DE BANQUETES	<small>FIRMA:</small>	<small>GERENCIA GENERAL</small>	<small>FIRMA:</small>	<small>FECHA DE APROBACION: ABRIL 2007</small>

		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE BANQUETES	CODIGO: MNP	CAP.:1	PAG. N°: 4
HOTEL CROWNE PLAZA MADRID CITY CENTRE					
DEPARTAMENTO DE BANQUETES			VERSIÓN:		
ASPECTOS GENERALES			N°: 1.0	FECHA: ABRIL DE 2007	



INTRODUCCIÓN

El presente Manual ha sido preparado con el propósito de proporcionar una herramienta técnico-administrativa con estándares para motivar a la organización objeto de estudio a mejorar su calidad y competitividad, específicamente las políticas y procedimientos del Departamento de Banquete del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre para así, ofertar mejores servicios y por ende obtener mayor rentabilidad.

En lo que respecta a los procedimientos, Hoyle (1998), los define como "una secuencia de pasos para ejecutar una tarea de rutina".

El estándar requiere al sistema de calidad incluir la preparación de procedimientos e instrucciones documentadas del sistema de calidad, de acuerdo con los requerimientos de este estándar internacional.

REVISADO POR:			APROBADO POR COMDTE. A	
DEPENDENCIA (S) USUARIA (S): DEPARTAMENTO DE BANQUETES	FIRMA:	GERENCIA GENERAL	FIRMA:	FECHA DE APROBACIÓN: ABRIL 2007

		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE BANQUETES	CODIGO: MNP	CAP.:1	PAG. N°: 5
HOTEL CROWNE PLAZA MADRID CITY CENTRE					
DEPARTAMENTO DE BANQUETES			VERSIÓN:		
ASPECTOS GENERALES			N°: 1.0	FECHA ABRIL DE 2007	

INSTRUCCIONES DE USO

Para la mejor comprensión del Manual se deben considerar las siguientes instrucciones que conllevan al mejor y más eficiente uso de dicho Manual. A manera de información se enuncian las partes de que consta y que son esenciales para su realización.

Índice: en él se detallan las diferentes partes que lo constituyen, mencionando su ubicación por el número de página que le corresponde.



Instrucciones para su uso: donde se realiza una breve exposición del contenido de cada una de las partes del Manual y las instrucciones que orientan al usuario de cómo debe ser utilizado.

El cuerpo del Manual de Normas y Procedimientos está diseñado de la siguiente forma:

En la parte superior izquierda un recuadro que identifica el Título del Manual; además el Serial. En la segunda línea se tiene, al lado izquierdo un recuadro en donde se lee: Emisión: fecha; luego otro recuadro que dice: Generado por: y el último Aprobado por.

Al lado izquierdo del formato: Nombre de la organización. En la parte inferior se encuentra el N° de cambios; Autorizado por: y Página

REVISADO POR:			APROBADO POR COMDTE A	
DEPENDENCIA (S) USUARIA (S): DEPARTAMENTO DE BANQUETES	FIRMA:	GERENCIA GENERAL	FIRMA:	FECHA DE APROBACION: ABRIL 2007

		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE BANQUETES	CODIGO: MNP	CAP.:1	PAG. N°: 6
HOTEL CROWNE PLAZA MADRID CITY CENTRE					
DEPARTAMENTO DE BANQUETES			VERSION:		
ASPECTOS GENERALES			N°: 1.0	FECHA ABRIL DE 2007	

OBJETIVOS DEL MANUAL



Objetivo General:

Optimizar los procedimientos administrativos del Departamento de Banquetes.

Objetivos Especificos:

1. Incrementar la productividad del Departamento al disminuir las demoras, errores y retrasos relativos a sus procedimientos.
2. Tener calidad, consistencia y uniformidad en todas las actividades y operaciones que realiza el Departamento.
3. Cumplir efectiva y eficientemente los requisitos y requerimientos de los usuarios.
4. Alcanzar consistentemente los resultados del Departamento.



REVISADO POR:			APROBADO POR COMDTE. A	
DEPENDENCIA (S) USUARIO (S): DEPARTAMENTO DE BANQUETES	FIRMA:	GERENCIA GENERAL	FIRMA:	FECHA DE APROBACION: ABRIL 2007

		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE BANQUETES	CODIGO: MNP	CAP.:1	PAG. N°: 7
HOTEL CROWNE PLAZA MADRID CITY CENTRE					
DEPARTAMENTO DE BANQUETES			VERSION:		
ASPECTOS GENERALES			N°: 1.0	FECHA ABRIL DE 2007	

GENERALIDADES

El Hotel Crowne Plaza Madrid, está conformado por una torre o ala del edificio España de diecisiete (17) plantas, con trescientas seis (306) habitaciones distribuidas en diferentes números para cada piso (figura 2), siendo ciento noventa y cuatro (194) habitaciones de Lujo, Dobles o Individual, setenta y una (71) habitaciones Superiores, Dobles o Individual, treinta y tres (33) habitaciones Júnior Suite, Dobles o Individual. Así mismo, el Hotel ofrece a los huéspedes y público en general los servicios de eventos y banquetes, que como su nombre lo indica permite realizar eventos tales como: Convenciones, congresos, foros, reuniones, celebraciones de bodas, cumpleaños, entre otros. El Hotel Crowne Plaza ofrece a sus huéspedes otros servicios dentro de los cuales se pueden mencionar: número telefónico gratuito de reservas, centro de comunicaciones, gimnasio-Sauna, estacionamiento, seguridad las 24 horas, tintorería, excursiones, alquiler de vehículos, servicios médicos y servicio de taxi las 24 horas.

REVISADO POR:			APROBADO POR COMDTE. A	
<small>DEPENDENCIA (S) USUARIO (S): DEPARTAMENTO DE BANQUETES</small>	<small>FIRMA:</small>	<small>GERENCIA GENERAL</small>	<small>FIRMA:</small>	<small>FECHA DE APROBACION: ABRIL 2007</small>

		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE BANQUETES	CODIGO: MNP	CAP.:1	PAG. N°: 8
HOTEL CROWNE PLAZA MADRID CITY CENTRE					
DEPARTAMENTO DE BANQUETES			VERSION:		
ASPECTOS GENERALES			N°: 1.0	FECHA ABRIL DE 2007	



Misión del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre

Su principal objetivo, es el de brindar un servicio de calidad a sus huéspedes a través de instalaciones de primera y con la atención de personal especializado.

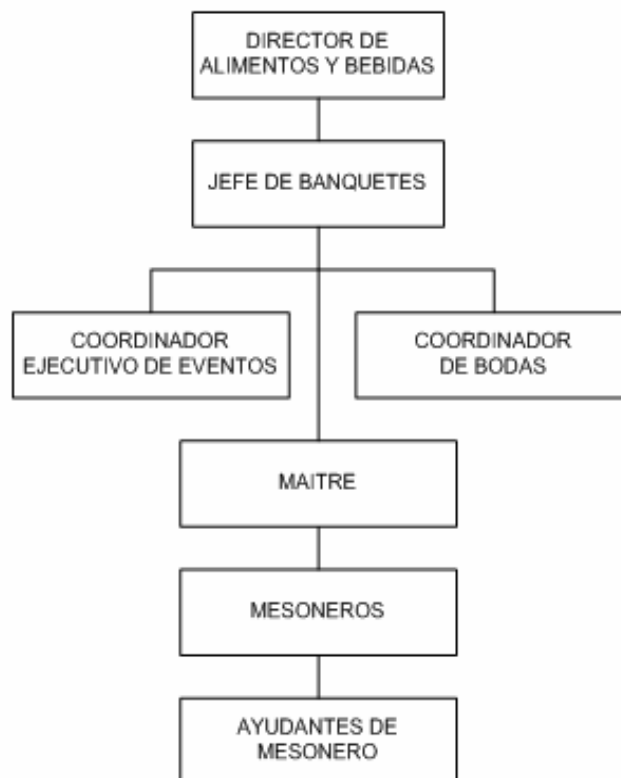
Visión del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre

Ser una organización de servicio sólida, competente, confiable, respetada, admirada y comprometida. Sustentada en principios éticos, el talento humano, la motivación de sus hombres y los avances tecnológicos, en procura de la calidad del servicio.



REVISADO POR:			APROBADO POR COMDTE. A	
<small>DEPENDENCIA (S) USUARIO (S):</small> DEPARTAMENTO DE BANQUETES	<small>FIRMA:</small>	<small>GERENCIA GENERAL</small>	<small>FIRMA:</small>	<small>FECHA DE APROBACION: ABRIL 2007</small>

		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE BANQUETES	CODIGO: MNP	CAP.:1	PAG. N°: 9
HOTEL CROWNE PLAZA MADRID CITY CENTRE					
DEPARTAMENTO DE BANQUETES			VERSION:		
ASPECTOS GENERALES			N°: 1.0	FECHA ABRIL DE 2007	

Estructura Organizativa del Departamento de Banquetes



REVISADO POR:			APROBADO POR COMDTE. A	
DEPENDENCIA (S) USUARIO (S): DEPARTAMENTO DE BANQUETES	FIRMA:	GERENCIA GENERAL	FIRMA:	FECHA DE APROBACION: ABRIL 2007

		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE BANQUETES	CODIGO: MNP	CAP.:1	PAG. N°: 10
HOTEL CROWNE PLAZA MADRID CITY CENTRE					
DEPARTAMENTO DE BANQUETES			VERSIÓN:		
ASPECTOS GENERALES			N°: 1.0	FECHA ABRIL DE 2007	



Misión del Departamento de Banquetes.

La Misión del Departamento de Banquetes es: prestar servicios de organización de eventos y banquetes de calidad ajustados al presupuesto de nuestros clientes, quienes son atendidos por un personal altamente capacitado cuyo interés es ofrecer un trato que sea reconocido en la región por su puntualidad, calidad, confianza y responsabilidad ante nuestros clientes.

Visión del Departamento de Banquetes.

El Departamento de Banquetes, se visualiza como un servicio especializado que se distinguen porque son: "... reconocidos tanto por nuestro personal, clientes y proveedores como los líderes regionales y nacionales en la prestación del servicio de organización de eventos y banquetes".

REVISADO POR:			APROBADO POR COMDTE. A	
DEPENDENCIA (S) USUARIO (S): DEPARTAMENTO DE BANQUETES	FIRMA:	GERENCIA GENERAL	FIRMA:	FECHA DE APROBACION: ABRIL 2007

		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE BANQUETES	CODIGO: MNP	CAP.:1	PAG. N°: 11
HOTEL CROWNE PLAZA MADRID CITY CENTRE					
DEPARTAMENTO DE BANQUETES			VERSIÓN:		
ASPECTOS GENERALES			Nº: 1.0	FECHA ABRIL DE 2007	



Funciones del Personal adscrito al Departamento de Banquetes del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre.

Jefe de Banquetes. Es la persona encargada de coordinar, dirigir y controlar todas las operaciones y procedimientos que se llevan a cabo por el personal del departamento, para la venta de salones y servicios al cliente y obtener así los objetivos planeados por la Dirección General. Dentro de sus funciones se encuentran:

Funciones:



- Supervisa y controla el Departamento.
- Concreta los eventos que serán realizados por los clientes / empresas frecuentes en el hotel.
- Atiende las solicitudes de los clientes potenciales que visitan el hotel.
- Realiza y envía la orden de solicitud de suministros al Departamento de Almacén.
- Chequea cuales son los eventos pagados en garantía; cuáles están por realizarse, y cuáles son tentativos.

REVISADO POR:			APROBADO POR COMDTE. A	
DEPENDENCIA (S) USUARIO (S): DEPARTAMENTO DE BANQUETES	FIRMA:	GERENCIA GENERAL	FIRMA:	FECHA DE APROBACIÓN: ABRIL 2007

		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE BANQUETES	CODIGO: MNP	CAP.:1	PAG. N°: 12
HOTEL CROWNE PLAZA MADRID CITY CENTRE					
DEPARTAMENTO DE BANQUETES			VERSION:		
ASPECTOS GENERALES			N°: 1.0	FECHA ABRIL DE 2007	

- Chequea la organización y desarrollo del evento, según lo especificado en la orden de servicio.
- Mantiene estrecha relación y comunicación con las unidades involucradas en la organización y desarrollo del evento (Cocina, Alimentos y Bebidas, Mantenimiento, Recepción, Contabilidad, Ama de Llaves, Reservas, y Comercial).
- Promociona los servicios que ofrece el hotel visitando a los clientes potenciales.
- Asiste junto con todos los Jefes del Departamentos a la Reuniones semanales que se realizan en la empresa.
- Controla los costos de los eventos.
- Organiza y supervisa la ejecución de las funciones de los empleados del departamento.
- Ayuda a sus coordinadores durante períodos de mucha actividad.
- Verifica conjuntamente con el ~~Maitre~~ el estado de los salones y coordina las actividades que les conciernen.
- Atiende y solventa los problemas presentados por los clientes.

REVISADO POR:			APROBADO POR COMDTE A	
<small>DEPENDENCIA (S) USUARIO (S): DEPARTAMENTO DE BANQUETES</small>	<small>FIRMA:</small>	<small>GERENCIA GENERAL</small>	<small>FIRMA:</small>	<small>FECHA DE APROBACION: ABRIL 2007</small>



		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE BANQUETES	CODIGO: MNP	CAP.:1	PAG. N°: 13
HOTEL CROWNE PLAZA MADRID CITY CENTRE					
DEPARTAMENTO DE BANQUETES			VERSION:		
ASPECTOS GENERALES			N°: 1.0	FECHA ABRIL DE 2007	

Coordinador Ejecutivo de Eventos. Es la persona encargada de las reuniones y eventos que se realizan en los salones del hotel. Tiene el primer contacto con los clientes desde la petición de la cotización hasta el pago final. Dentro de sus funciones se encuentran:

Funciones del Coordinador Ejecutivo de Banquetes:

- Ayuda a los clientes durante el evento si surgiese cualquier problema.
- Realiza la cotización de los eventos, según la solicitud del cliente / huésped.
- Conoce la preparación de cada uno de los platillos ofrecidos en el menú astronómico.
- Realiza los carteles donde coloca el nombre del evento, este cartel lo coloca en un atril cercano a los salones.
- Un día antes del evento chequea el salón observando que todo esté en orden para la realización del evento.
- Chequea que las empresas audiovisuales coloquen todo antes de efectuarse el evento.

REVISADO POR:			APROBADO POR COMDTE. A	
DEPENDENCIA (S) USUARIO (S): DEPARTAMENTO DE BANQUETES	FIRMA:	GERENCIA GENERAL	FIRMA:	FECHA DE APROBACION: ABRIL 2007

		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE BANQUETES	CODIGO: MNP	CAP.:1	PAG. N°: 14
HOTEL CROWNE PLAZA MADRID CITY CENTRE					
DEPARTAMENTO DE BANQUETES			VERSION:		
ASPECTOS GENERALES			N°: 1.0	FECHA ABRIL DE 2007	



- Al final de la semana específicamente el día jueves anterior a la semana de la realización de los eventos se efectúan las órdenes de servicios y el planning.
- Reparte varias copias de órdenes de servicios a los departamentos involucrados o relacionados con el evento como por ejemplo: Ama de Llaves, Cocina, Restaurantes, Recepción, Mantenimiento y Conserjería.

Coordinador de Bodas. Es la persona encargada de los eventos de Bodas que se realizan en los salones del hotel. Teniendo relación directa con los clientes dado que la mayoría de las peticiones son personalizadas y esto le permite ofrecer y vender los diferentes servicios que ofrece el hotel. Por lo tanto, es de gran importancia dar una buena impresión a la llegada del cliente debido que la imagen que proyecte el personal que allí labora mostrara el buen prestigio del mismo. Dentro de las funciones del coordinador de bodas se pueden mencionar:

Funciones del Coordinador de Bodas:

- Establece y mantiene una relación activa con el cliente al momento de realizar la cotización del evento, desarrollo o cancelación del mismo.
- Realiza la cotización de los eventos, según la solicitud del cliente.



REVISADO POR:			APROBADO POR COMDTE. A	
DEPENDENCIA (S) USUARIO (S): DEPARTAMENTO DE BANQUETES	FIRMA:	GERENCIA GENERAL	FIRMA:	FECHA DE APROBACION: ABRIL 2007

		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE BANQUETES	CODIGO: MNP	CAP.:1	PAG. N°: 15
HOTEL CROWNE PLAZA MADRID CITY CENTRE					
DEPARTAMENTO DE BANQUETES			VERSION:		
ASPECTOS GENERALES			N°: 1.0	FECHA: ABRIL DE 2007	

- Por cada Boda se efectúa una orden de servicio, la cual se reparte a los diferentes departamentos involucrados.
- Actúa como anfitrión de la Boda en representación del hotel, en donde, recibe a los novios a la entrada y hace seguimiento de la boda consultando con los novios el desarrollo de la misma.
- Al día siguiente del evento comprueba que la facturación realizada por el Maitre y la Recepción estén correctamente.
- Prepara las órdenes de servicios y el planning junto con la coordinadora ejecutiva de eventos.
- Conoce la preparación de cada uno de los platillos ofrecidos en el menú gastronómico.
- Conoce el rendimiento y capacidad de cada botella de bebida alcohólica.

Maitre. Es la persona encargada del funcionamiento de las diferentes secciones por ejemplo: Restaurante, Bar, Room Services; y a su vez del mando de todo el personal que está bajo su cargo. Y representa la máxima autoridad dentro del salón, una vez que ha comenzado el evento o banquete.



REVISADO POR:			APROBADO POR COMDTE. A	
DEPENDENCIA (S) USUARIO (S): DEPARTAMENTO DE BANQUETES	FIRMA:	GERENCIA GENERAL	FIRMA:	FECHA DE APROBACION: ABRIL 2007

		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE BANQUETES	CODIGO: MNP	CAP.:1	PAG. N°: 16
HOTEL CROWNE PLAZA MADRID CITY CENTRE					
DEPARTAMENTO DE BANQUETES			VERSION:		
ASPECTOS GENERALES			N°: 1.0	FECHA ABRIL DE 2007	

Funciones del Maitre:

- Realiza la contratación de los ayudantes de mesoneros, si así lo amerita el evento y /o banquete.
- Mantiene estrecha relación comunicación con: Mantenimiento, Cocina, Ama de llaves y otras actividades involucradas para el desarrollo del evento.
- Planifica y distribuye las tareas de cada uno de sus subordinados: horarios o días libres.
- Organiza y dirige las diferentes secciones siguiendo las estrategias empresariales de la dirección.
- Controla y supervisa el servicio que se realiza en el evento.
- Exige la máxima disciplina, así como el cumplimiento de todas las normas de seguridad e higiene.
- Supervisa y participa en el arreglo de los salones de acuerdo con lo establecido en la orden de servicio.
- Realiza el control de stock e inventarios.
- Interviene junto con el director y el jefe de cocina en la configuración de las ofertas gastronómica y su precio.

REVISADO POR:			APROBADO POR COMDTE A	
<small>DEPENDENCIA (S) USUARIO (S): DEPARTAMENTO DE BANQUETES</small>	<small>FIRMA:</small>	<small>GERENCIA GENERAL</small>	<small>FIRMA:</small>	<small>FECHA DE APROBACION: ABRIL 2007</small>

		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE BANQUETES	CODIGO: MNP	CAP.:1	PAG. N°: 17
HOTEL CROWNE PLAZA MADRID CITY CENTRE					
DEPARTAMENTO DE BANQUETES			VERSIÓN:		
ASPECTOS GENERALES			N°: 1.0	FECHA ABRIL DE 2007	



- Sugiere y asesora al cliente, siempre que él lo solicite, sobre las ofertas gastronómicas.
- Supervisa las facturas.
- Atiende las posibles quejas y reclamaciones de los clientes.

Mesonero. Es el encargado del servicio de mesas de su rango y debe de poseer conocimientos de cocina y vinos, así como el conocimiento de la elaboración de los platos. Dentro de sus funciones se encuentran:

Funciones del Mesonero:

- Realiza el montaje y Repaso del material: vajilla, cubertería, cristalería y otros cuando el servicio este a punto de efectuarse.
- Cuando este efectuando el servicio se encarga de atender al cliente, sirve las mesas de su rango y enseña al ayudante.
- Atiende y repone los alimentos y bebidas servidos en los coffee break.
- Desmonta la lencería, cristalería, y cubertería mesas y sillas, una vez culminado el evento.
- Retira la lencería sucia y la lleva al Departamento de Ama de llaves para ser lavada.

REVISADO POR:			APROBADO POR COMDTE. A	
DEPENDENCIA (S) USUARIO (S): DEPARTAMENTO DE BANQUETES	FIRMA:	GERENCIA GENERAL	FIRMA:	FECHA DE APROBACION: ABRIL 2007

		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE BANQUETES	CODIGO: MNP	CAP.:1	PAG. N°: 18
HOTEL CROWNE PLAZA MADRID CITY CENTRE					
DEPARTAMENTO DE BANQUETES			VERSION:		
ASPECTOS GENERALES			N°: 1.0	FECHA ABRIL DE 2007	



- Repone la lencería del stock del Departamento de Banquetes que ha sido utilizado en los eventos.
- Retira en guardia y custodia los activos de operación (cristalería, cubertería platería)

Ayudante de Mesoneros. El ayudante es la persona subordinada al mesonero y dentro de sus funciones se encuentran:

Funciones del Ayudante de Mesoneros:

- Entrega las sillas o mesas al depósito de banquetes, una vez culminado el evento.
- Repasa todo el material y menaje.
- Transporta los manjares y bebidas de la cocina y bodega al aparador.
- Ayuda al mesonero en la realización del servicio de los distintos platos.
- Está atento a los posibles cambios de cubertería, cristalería, mantelería, y vajilla durante el servicio.
- Recoge y limpia las mesas durante y después del servicio.



REVISADO POR:			APROBADO POR COMDTE. A	
<small>DEPENDENCIA (S) USUARIO (S):</small> DEPARTAMENTO DE BANQUETES	<small>FIRMA:</small>	<small>GERENCIA GENERAL</small>	<small>FIRMA:</small>	<small>FECHA DE APROBACION: ABRIL 2007</small>

		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE BANQUETES	CODIGO: MNP	CAP.:1	PAG. N°: 19
HOTEL CROWNE PLAZA MADRID CITY CENTRE					
DEPARTAMENTO DE BANQUETES			VERSIÓN:		
ASPECTOS GENERALES			N°: 1.0	FECHA: ABRIL DE 2007	

NORMAS DEL MANUAL



- ❖ Los coordinadores de eventos y bodas deben atender todas las solicitudes de los clientes y asistirles de cualquier ayuda que el cliente requiera.
- ❖ Al concretarse una fecha para la realización de un evento apuntarlo inmediatamente al libro de eventos.
- ❖ Debe informar al cliente las políticas de pago.
 - Un 25% a la fecha de confirmación del evento
 - 50% un mes antes del evento
 - 25% al finalizar el evento.
- ❖ Los coordinadores deben realizar las órdenes de servicios de los eventos una semana antes.
- ❖ Una vez fotocopiadas las órdenes de servicio se entregaran a los departamentos involucrados, o relacionados con el evento como por ejemplo: ama de llaves, cocina, restaurantes, recepción, mantenimiento.

REVISADO POR:			APROBADO POR COMDTE. A	
DEPENDENCIA (S) USUARIO (S): DEPARTAMENTO DE BANQUETES	FIRMA:	GERENCIA GENERAL	FIRMA:	FECHA DE APROBACION: ABRIL 2007

		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE BANQUETES	CODIGO: MNP	CAP.:1	PAG. N°: 20
HOTEL CROWNE PLAZA MADRID CITY CENTRE					
DEPARTAMENTO DE BANQUETES			VERSION:		
ASPECTOS GENERALES			N°: 1.0	FECHA ABRIL DE 2007	

- ❖ Un mes antes del evento el cliente debe haber cancelado el 75% del evento.
- ❖ Llegada la fecha del evento el coordinador debe verificar y supervisar que el montaje de mesas, decoración, alimentos y bebidas y el personal a trabajar estén preparados para el desarrollo del evento.
- ❖ Al finalizar el evento el coordinador y el cliente se reúnen en la oficina para cancelar el 25% restante y si hubo gastos adicionales generados durante el evento también son cancelados, es por ello que el coordinador debe estar hasta el final del evento conjunto con el Maitre.
- ❖ Una vez cancelado el evento la factura es fotocopiada y enviada a Contraloría.
- ❖ El coordinador debe reunirse una semana antes de los eventos para concretar los montajes y el personal a trabajar.

REVISADO POR:			APROBADO POR COMDTE. A	
DEPENDENCIA (S) USUARIO (S): DEPARTAMENTO DE BANQUETES	FIRMA:	GERENCIA GENERAL	FIRMA:	FECHA DE APROBACION: ABRIL 2007

		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE BANQUETES	CODIGO: MNP	CAP.:1	PAG. N°: 21
HOTEL CROWNE PLAZA MADRID CITY CENTRE					
DEPARTAMENTO DE BANQUETES			VERSION:		
ASPECTOS GENERALES			N°: 1.0	FECHA: ABRIL DE 2007	

PROCEDIMIENTOS

1. Solicitud de Información:

La atención comienza cuando el cliente contacta al establecimiento, el cual puede ser por tres vías diferentes que se describen a continuación:

Telefónicamente

Personalmente



Vía fax o Internet

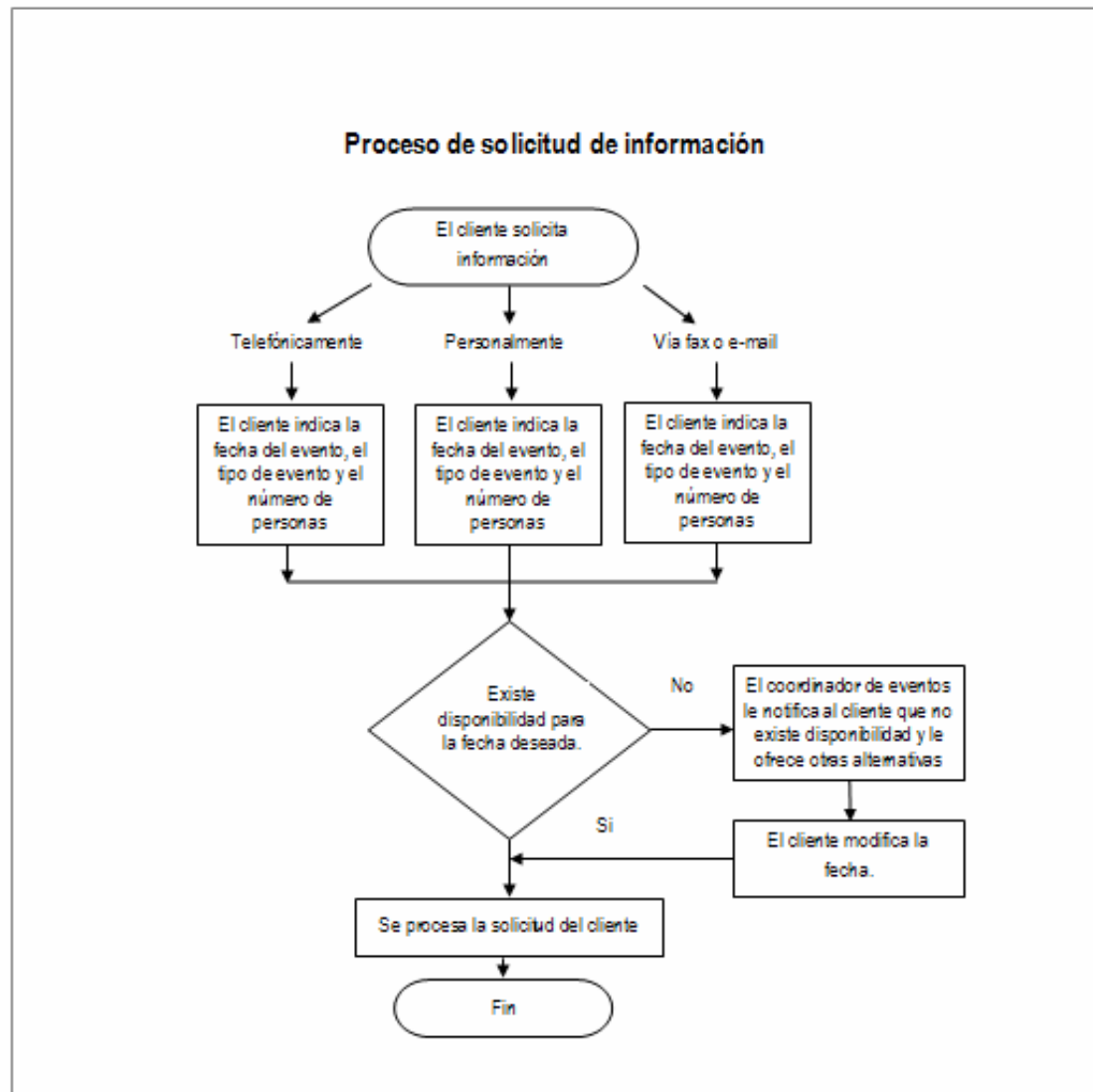
Ahora bien, si el cliente confirma el salón, la reserva se pone definitiva (OK) se le pide al cliente que envíe un fax confirmando los servicios.

Una vez recibidos el coordinador encargado le reconfirma el evento repitiendo los datos y colocando el nombre del salón con su respectivo precio, confirmando los menús, tipo de montaje, horario.



Luego se le mostrará al cliente las políticas de pago que es un 25% en la fecha de confirmación, 50% un mes antes del evento y un 25% al finalizar el evento.

REVISADO POR:			APROBADO POR COMDTE. A	
DEPENDENCIA (S) USUARIA (S) DEPARTAMENTO DE BANQUETES	FIRMA:	GERENCIA GENERAL	FIRMA:	FECHA DE APROBACION: ABRIL 2007

		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE BANQUETES	CODIGO: MNP	CAP.:1	PAG. N°: 22
HOTEL CROWNE PLAZA MADRID CITY CENTRE					
DEPARTAMENTO DE BANQUETES			VER SIÓN:		
ASPECTOS GENERALES			N°: 1.0	FECHA ABRIL DE 2007	



REVISADO POR:			APROBADO POR COMDTE. A	
DEPENDENCIA (S) USUARIO (S): DEPARTAMENTO DE BANQUETES	FIRMA:	GERENCIA GENERAL	FIRMA:	FECHA DE APROBACIÓN: ABRIL 2007

		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE BANQUETES	CODIGO: MNP	CAP.:1	PAG. N°: 23
HOTEL CROWNE PLAZA MADRID CITY CENTRE					
DEPARTAMENTO DE BANQUETES			VERSION:		
ASPECTOS GENERALES			N°: 1.0	FECHA ABRIL DE 2007	

Selección de Reserva del Espacio Físico (salón):

Ya reservada la disponibilidad del espacio físico el Coordinador de Eventos realiza un recorrido con el cliente por los respectivos salones disponibles.

Una vez terminado el recorrido y seleccionado el salón, el Cliente y Coordinador de eventos se dirigen nuevamente a la oficina de Banquetes, para completar el presupuesto del evento.



Selección del Menú y de las Bebidas Alcohólicas:

Ya verificado y reservado el espacio físico (salón) donde se desarrollará el evento; el Coordinador de Evento llama al Maître para que participe con el cliente en la selección del menú gastronómico y de las bebidas alcohólicas que se utilizará en el evento.

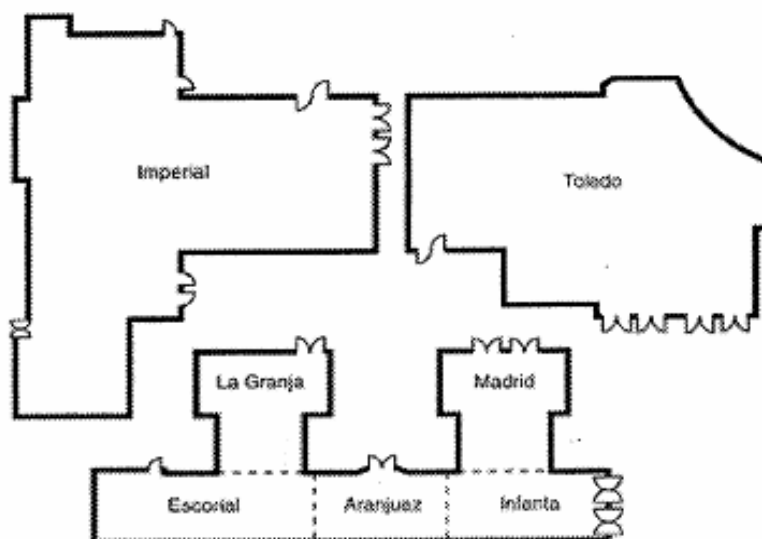
Selección de la Decoración (Mantelería, Cubertería, Platería y Floristería) y Orquesta Musical:

Esta selección podrá ser hecha por el cliente basada en sus expectativas o por el Coordinador de Eventos quien pudiera hacer ciertas sugerencias o recomendaciones considerando las características del evento.



REVISADO POR:			APROBADO POR COMDTE. A	
<small>DEPENDENCIA (S) USUARIO (S):</small> DEPARTAMENTO DE BANQUETES	<small>FIRMA:</small>	<small>GERENCIA GENERAL</small>	<small>FIRMA:</small>	<small>FECHA DE APROBACION: ABRIL 2007</small>

		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE BANQUETES	CODIGO: MNP	CAP.:1	PAG. N°: 24
HOTEL CROWNE PLAZA MADRID CITY CENTRE					
DEPARTAMENTO DE BANQUETES			VERSION:		
ASPECTOS GENERALES			N°: 1.0	FECHA ABRIL DE 2007	

Distribución de salones

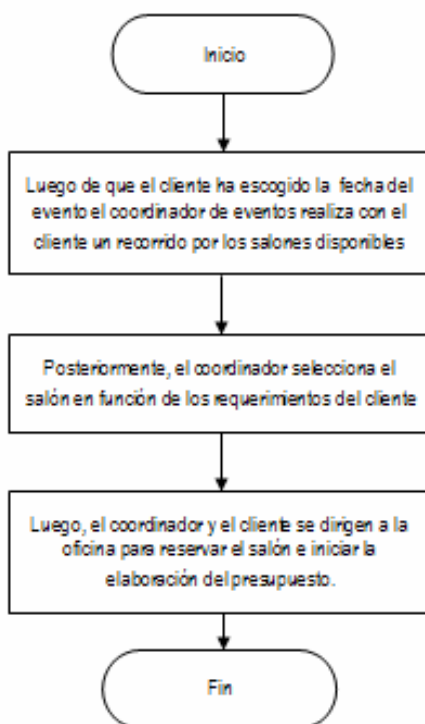


REVISADO POR:		APROBADO POR COMDTE A		
<small>DEPENDENCIA (S) USUARIO (S):</small> DEPARTAMENTO DE BANQUETES	<small>FIRMA:</small>	<small>GERENCIA GENERAL</small>	<small>FIRMA:</small>	<small>FECHA DE APROBACION: ABRIL 2007</small>



		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE BANQUETES	CODIGO: MNP	CAP.:1	PAG. N°: 25
HOTEL CROWNE PLAZA MADRID CITY CENTRE					
DEPARTAMENTO DE BANQUETES			VERSIÓN:		
ASPECTOS GENERALES			N°: 1.0	FECHA: ABRIL DE 2007	

Proceso de Selección y Reserva del Espacio Físico.

Responsables: Coordinador de Eventos.

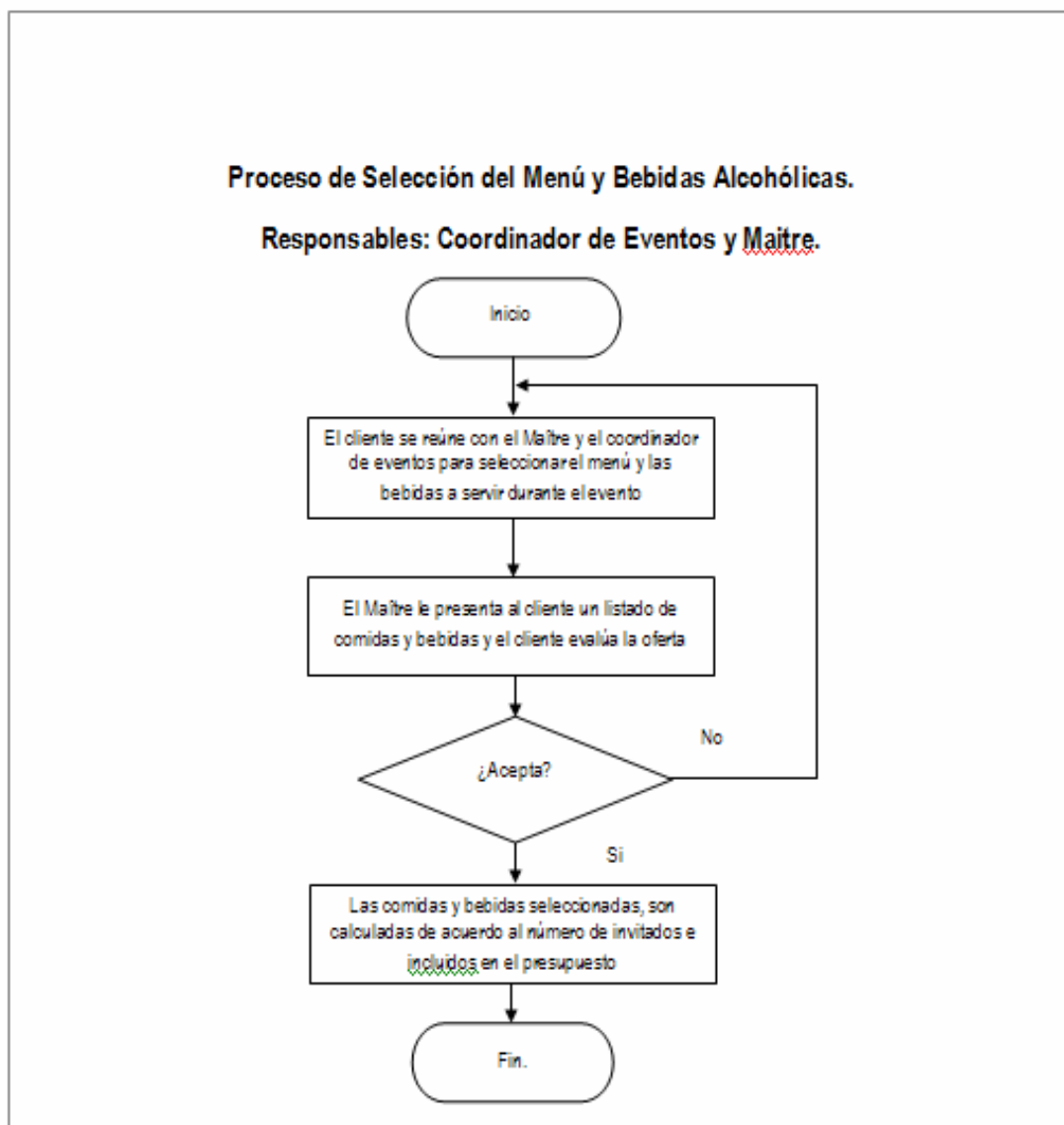


REVISADO POR:			APROBADO POR	
COMDTE. A			COMDTE. A	
DEPENDENCIA (S) USUARIO (S): DEPARTAMENTO DE BANQUETES	FIRMA:	GERENCIA GENERAL	FIRMA:	FECHA DE APROBACIÓN: ABRIL 2007



		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE BANQUETES	CODIGO: MNP	CAP.: 1	PAG. N°: 26
HOTEL CROWNE PLAZA MADRID CITY CENTRE					
DEPARTAMENTO DE BANQUETES			VERSIÓN:		
ASPECTOS GENERALES			N°: 1.0	FECHA: ABRIL DE 2007	

Proceso de Selección del Menú y Bebidas Alcohólicas.

Responsables: **Coordinador de Eventos y Maitre.**

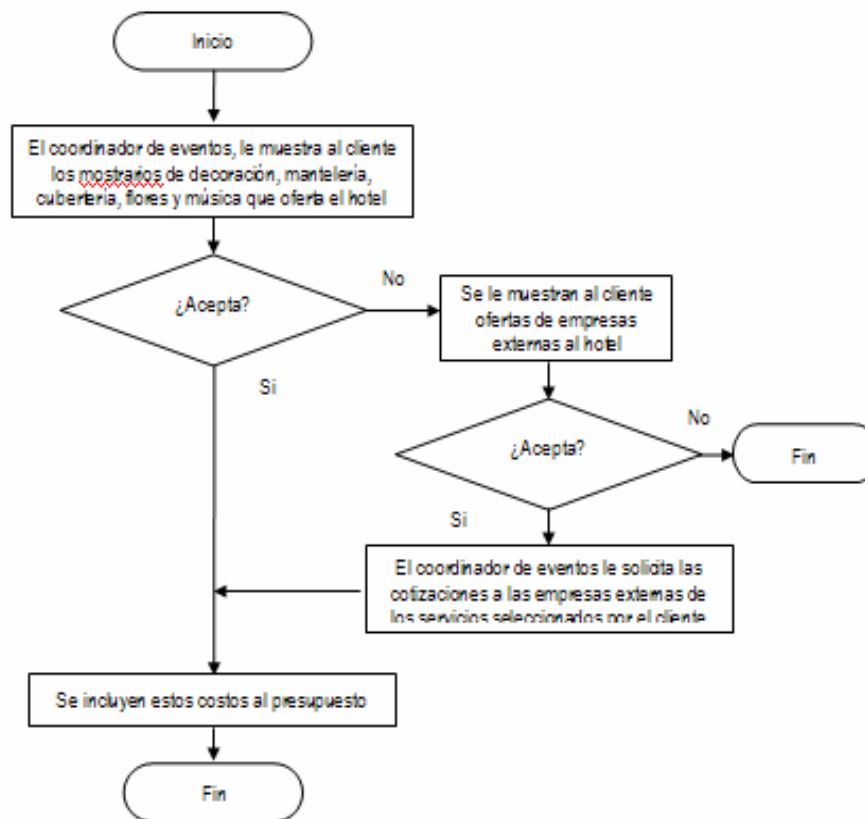


REVISADO POR:		APROBADO POR COMDTE. A	
DEPENDENCIA (S) USUARIO (S): DEPARTAMENTO DE BANQUETES	FIRMA:	GERENCIA GENERAL	FECHA DE APROBACION: ABRIL 2007



		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE BANQUETES	CODIGO: MNP	CAP.:1	PAG. N°: 27
HOTEL CROWNE PLAZA MADRID CITY CENTRE					
DEPARTAMENTO DE BANQUETES			VERSIÓN:		
ASPECTOS GENERALES			N°: 1.0		FECHA ABRIL DE 2007

Proceso de Selección de al Decoración y Orquesta Musical.

Responsable: Coordinador de Eventos



REVISADO POR:			APROBADO POR COMDTE. A	
DEPENDENCIA (S) USUARIO (S): DEPARTAMENTO DE BANQUETES	FIRMA:	GERENCIA GENERAL	FIRMA:	FECHA DE APROBACIÓN: ABRIL 2007

		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE BANQUETES	CODIGO: MNP	CAP.:1	PAG. N°: 28
HOTEL CROWNE PLAZA MADRID CITY CENTRE					
DEPARTAMENTO DE BANQUETES			VERSION:		
ASPECTOS GENERALES			N°: 1.0	FECHA ABRIL DE 2007	



Elaboración del Presupuesto.

Una vez que el cliente ha seleccionado junto con el coordinador de eventos los diferentes servicios a utilizar para el desarrollo del evento, se inicia el proceso de elaboración del presupuesto, a través del cual se le entrega al cliente una copia de los precios de los salones, una copia de los costos de los menús, una factura pro forma y una copia del contrato, el cual incluye las políticas de pago.

Confirmación del Evento.

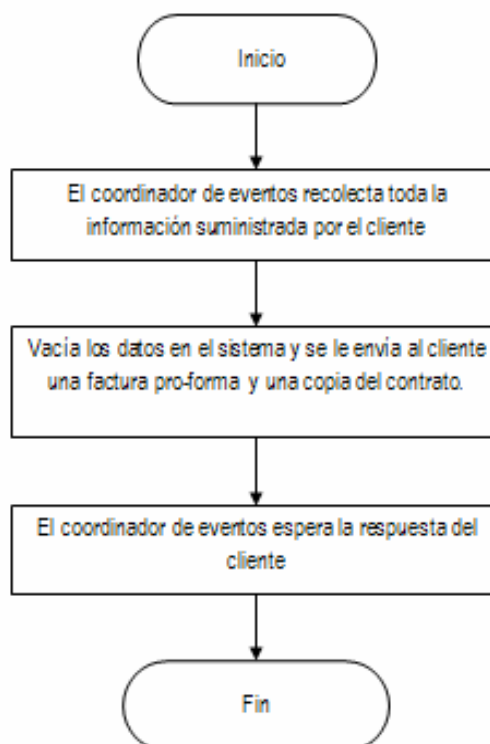
Cuando se le ha enviado el contrato al cliente y éste lo devuelve firmado por vía fax, y a su vez ha cancelado un 25% del costo total del evento se considera el evento como confirmado y se reserva el salón en el sistema computarizado Lanmark, a fin de abrir un folio, con el propósito de cargar a cuenta del cliente cualquier consumo extra que se realice durante el evento.

REVISADO POR:		APROBADO POR COMDTE. A		
<small>DEPENDENCIA (S) USUARIO (S):</small> DEPARTAMENTO DE BANQUETES	<small>FIRMA:</small>	<small>GERENCIA GENERAL</small>	<small>FIRMA:</small>	<small>FECHA DE APROBACION: ABRIL 2007</small>



		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE BANQUETES	CODIGO: MNP	CAP.:1	PAG. N°: 29
HOTEL CROWNE PLAZA MADRID CITY CENTRE					
DEPARTAMENTO DE BANQUETES			VERSIÓN:		
ASPECTOS GENERALES			N°: 1.0	FECHA: ABRIL DE 2007	

Proceso de Elaboración del Presupuesto.

Responsable: Coordinador de Eventos



REVISADO POR:			APROBADO POR		
			COMDTE. A		
DEPENDENCIA (S) USUARIO (S): DEPARTAMENTO DE BANQUETES	FIRMA:	GERENCIA GENERAL	FIRMA:	FECHA DE APROBACION: ABRIL 2007	

		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE BANQUETES	CODIGO: MNP	CAP.:1	PAG. N°: 30
HOTEL CROWNE PLAZA MADRID CITY CENTRE					
DEPARTAMENTO DE BANQUETES			VERSION:		
ASPECTOS GENERALES			N°: 1.0	FECHA ABRIL DE 2007	



Emisión de la Orden de Servicio.

Luego de que el cliente ha confirmado el evento y ha cancelado el 75% del costo del mismo se procede a la elaboración de la orden de servicio, la cual es una planilla que contiene el nombre del cliente, nombre del contacto, nombre del salón, horario, número de personas y tipo de evento. Dicha orden es fotocopiada y distribuida de la siguiente manera: la original le queda al coordinador, tres (3) copias son entregadas al maître quien envía una a cocina y una al capitán de mesoneros y archiva la tercera copia, una copia es enviada a contraloría, una para recepción, gobernantas (pisos), conserjería y teléfonos.

Desarrollo del Evento.

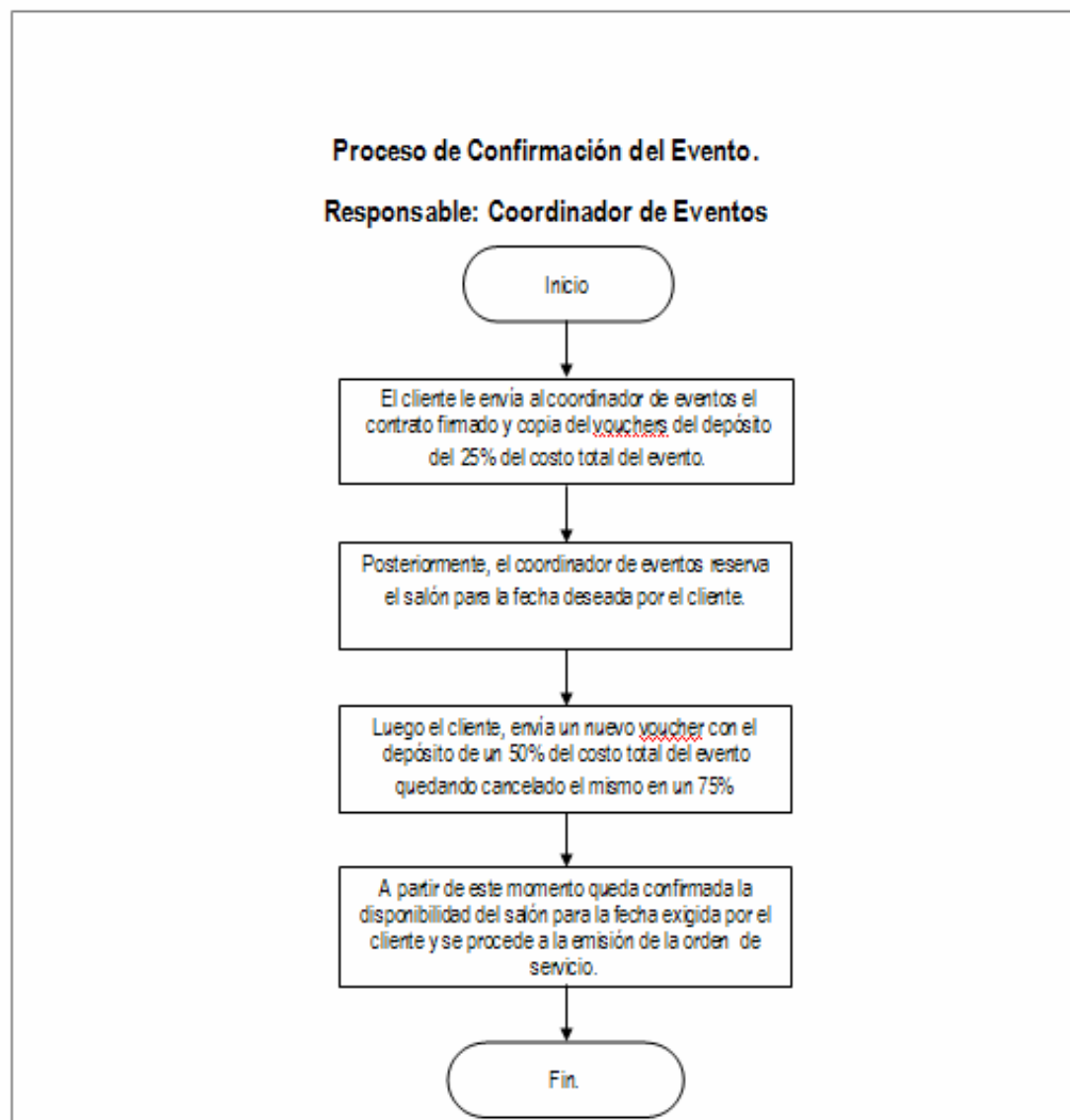
Una vez que cada sección posee la orden de servicio se procede a la verificación de que los insumos y suministros requeridos estén en los almacenes del hotel, posteriormente llegada la fecha del evento el coordinador debe verificar y supervisar que el montaje de mesas, la decoración, los alimentos y bebidas, así como el personal debe estar sincronizados para la realización del evento y por ende la resolución de imprevistos.

REVISADO POR:			APROBADO POR COMDTE. A	
DEPENDENCIA (S) USUARIA (S): DEPARTAMENTO DE BANQUETES	FIRMA:	GERENCIA GENERAL	FIRMA:	FECHA DE APROBACION: ABRIL 2007



		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE BANQUETES	CODIGO: MNP	CAP.:1	PAG. N°: 31
HOTEL CROWNE PLAZA MADRID CITY CENTRE					
DEPARTAMENTO DE BANQUETES			VERSION:		
ASPECTOS GENERALES			N°: 1.0	FECHA: ABRIL DE 2007	

Proceso de Confirmación del Evento.

Responsable: Coordinador de Eventos

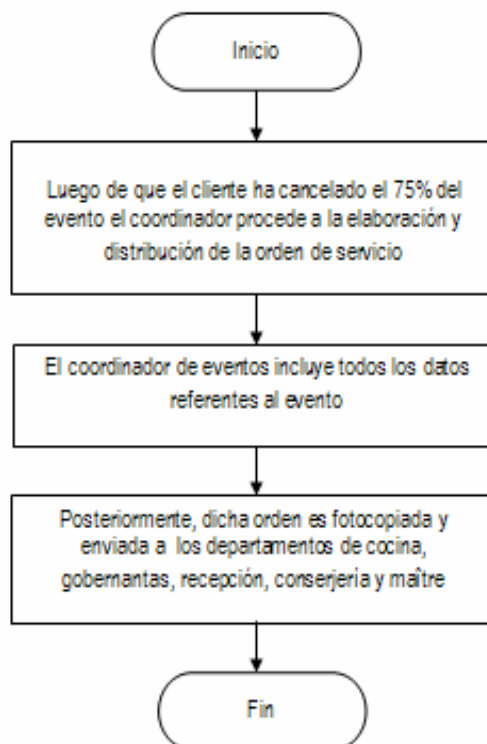


REVISADO POR:			APROBADO POR COMDTE. A	
DEPENDENCIA (S) USUARIO (S): DEPARTAMENTO DE BANQUETES	FIRMA:	GERENCIA GENERAL	FIRMA:	FECHA DE APROBACIÓN: ABRIL 2007



		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE BANQUETES	CODIGO: MNP	CAP.:1	PAG. N°: 32
HOTEL CROWNE PLAZA MADRID CITY CENTRE					
DEPARTAMENTO DE BANQUETES			VERSIÓN:		
ASPECTOS GENERALES			N°: 1.0	FECHA: ABRIL DE 2007	

Proceso de Emisión de Orden de Servicio.

Responsable: Coordinador de Eventos

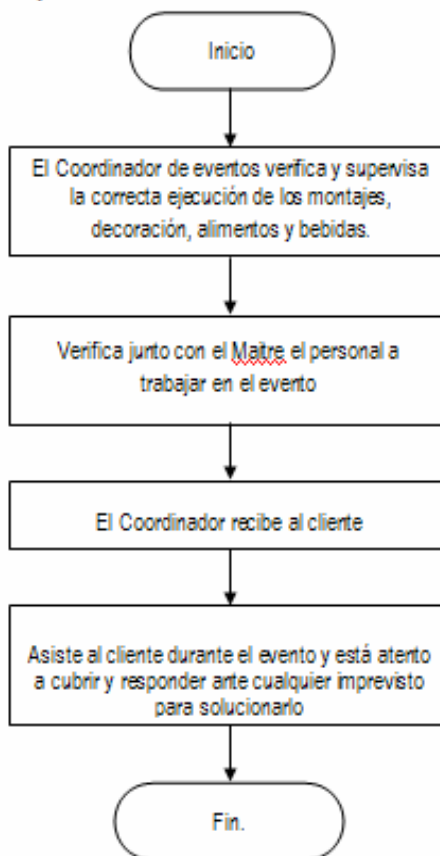


REVISADO POR:			APROBADO POR COMDTE. A	
DEPENDENCIA (S) USUARIO (S): DEPARTAMENTO DE BANQUETES	FIRMA:	GERENCIA GENERAL	FIRMA:	FECHA DE APROBACIÓN: ABRIL 2007



		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE BANQUETES	CODIGO: MNP	CAP.:1	PAG. N°: 33
HOTEL CROWNE PLAZA MADRID CITY CENTRE					
DEPARTAMENTO DE BANQUETES			VERSIÓN:		
ASPECTOS GENERALES			N°: 1.0	FECHA ABRIL DE 2007	

Proceso de Desarrollo del Evento.

Responsable: Coordinador de Eventos





REVISADO POR:			APROBADO POR	
COMDTE. A			COMDTE. A	
DEPENDENCIA (S) USUARIO (S): DEPARTAMENTO DE BANQUETES	FIRMA:	GERENCIA GENERAL	FIRMA:	FECHA DE APROBACION: ABRIL 2007

		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE BANQUETES	CODIGO: MNP	CAP.:1	PAG. N°: 34
HOTEL CROWNE PLAZA MADRID CITY CENTRE					
DEPARTAMENTO DE BANQUETES			VERSION:		
ASPECTOS GENERALES			N°: 1.0	FECHA ABRIL DE 2007	

Cancelación del evento:

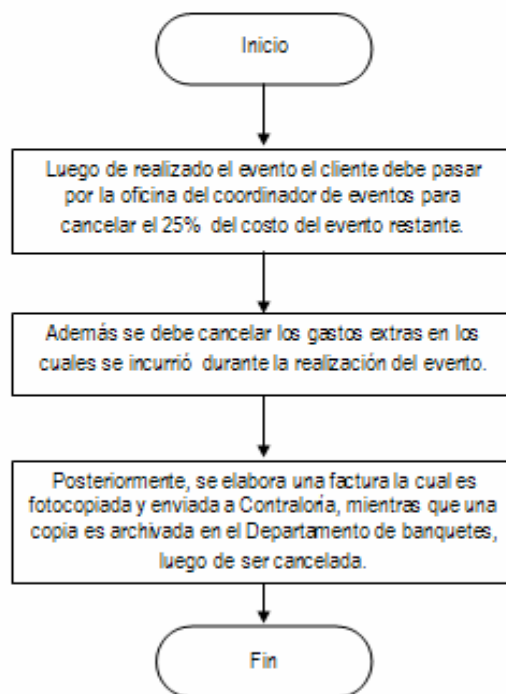
Luego de realizado el evento, el coordinador envía la factura al cliente en la cual se incluye el 25% restante y los gastos extras generados durante el evento. Luego, de que dicha factura es cancelada, ésta es enviada al Departamento de administración, mientras que una copia es archivada en el Departamento de Banquete.

REVISADO POR:			APROBADO POR COMDTE. A	
<small>DEPENDENCIA (S) USUARIO (S):</small> DEPARTAMENTO DE BANQUETES	<small>FIRMA:</small>	<small>GERENCIA GENERAL</small>	<small>FIRMA:</small>	<small>FECHA DE APROBACION: ABRIL 2007</small>

		MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE BANQUETES	CODIGO: MNP	CAP.:1	PAG. N°: 35
HOTEL CROWNE PLAZA MADRID CITY CENTRE					
DEPARTAMENTO DE BANQUETES			VERSION:		
ASPECTOS GENERALES			N°: 1.0	FECHA ABRIL DE 2007	

Proceso de Cancelación de Factura.

Responsable: Coordinador de Eventos



REVISADO POR:			APROBADO POR COMDTE. A	
DEPENDENCIA (S) USUARIO (S): DEPARTAMENTO DE BANQUETES	FIRMA:	GERENCIA GENERAL	FIRMA:	FECHA DE APROBACION: ABRIL 2007



CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES



CONCLUSIONES

Después de haber realizado el análisis comparativo de los diferentes procedimientos ejecutados por el Departamento de banquetes del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre, se puede concluir, que las fallas encontradas durante la ejecución de los procedimientos de este departamento, están relacionadas con el desconocimiento del personal de las funciones y actividades propias del área de trabajo, el cual no es operativo, propiciando un retardo en la realización y eficiencia del servicio prestado a los clientes.

Se considera necesaria la implementación de un manual de normas y procedimientos que permita corregir las fallas existentes, con el objeto de mejorar cada una de las actividades y/o procedimientos realizados, situación que generará como consecuencia un mejor desempeño del departamento, propiciando así el logro de los objetivos y metas de la organización.

Permitirá un mejor control de las actividades, facilitando a su vez los procesos de auditoría y control interno de las actividades y transacciones que se realicen.

RECOMENDACIONES

Luego de la realización del presente trabajo de investigación la autora sugiere las siguientes acciones, con el fin de mejorar dicho departamento.

- Ejecutar las acciones propuestas por el investigador, tales como lo son: la implementación de un manual de normas y procedimientos para un mejor aprovechamiento de los recursos materiales y humanos del departamento y por ende mejorar las actividades realizadas diariamente.
- Supervisar las actividades realizadas en el departamento de banquetes, por parte del director del centro, con el objeto de que estas sean ejecutadas debidamente.
- Evaluar periódicamente la eficiencia del departamento.
- Mantener un adiestramiento continuo del personal del departamento a fin de garantizar una mayor calidad de los servicios ofertados a los clientes.

BIBLIOGRAFÍA

- ALVAREZ, M. (1996). Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos. México: PANORAMA.
- ALZATE, J. (s/f). Administración de Cocinas. (Material Mimeografiado).
- ANDERI, S. (1998). ISO 9000 Implantación de Sistemas de Calidad. Caracas: VADELL HERMANOS.
- ARIAS, F. (1997). El Proyecto de la Investigación (2º ed.). Caracas: EPISTEME.
- BERROCAL, S. (1970). Compras y Almacén en Hostería. Madrid: OFICE.
- ESHBACH, CH. (1983). Administración de Servicios de Alimentos. México: DIANA.
- GARAY, J. (2001). Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Caracas: CIAFRÉ.
- GARAY, J. (1998). Legislación Laboral Práctica, Ley Del Trabajo. Caracas: CIAFRÉ.
- GARAY, J. (1988). Ley de Prevención y Medio Ambiente de Trabajo. Caracas: CIAFRÉ.
- GARCÍA, A. (1984). Almacenes, Planeación, Organización y Control (2º ed.). México: TRILLAS.

- GOMEZ, G. (1994). Planeación y Organización de Empresas. (8ª ed.). México: MC. GRAW-HILL.
- GOMEZ, G. (1998). Sistemas Administrativos Análisis y Diseño. México: MC. GRAW-HILL.
- GUTIERREZ, F. (2000). Funciones y Procedimientos Empleados en los Departamentos de Compras, Costos y Almacén del Hotel “Flamingo Beach”. Guatamare.
- HOYLE, D. (1998). ISO 9000 Manual de Sistemas de Calidad. (8ª ed.). Madrid: PARANINFO.
- INCE-TURISMO. (1992). Almacén de Hotel. Caracas.
- INCE-TURISMO. (1986). Gestión de Alimentos y Bebidas. Caracas.
- INCE-TURISMO. (1992). Recepción de Mercancías. Caracas.
- LAMBERTINE, L. (1982). Técnica Hotelera. México: CONTINENTAL.
- LÓPEZ, C. (1998). Análisis de la Influencia que Ejercen los Procedimientos de Control, Ejecutados por los Departamentos de Compras, Almacén y Control de Costos en el Comportamiento de los Costos de Alimentos y Bebidas del Hotel Portofino Mare. Guatamare.
- LÓPEZ, N. (1998). Propuesta de un Sistema de Control para Mejorar el Proceso de Almacenamiento de Alimentos y Bebidas del Hotel La Perla. Guatamare.

PÉREZ, C. (1984). Diccionario de Sinónimos/ Antónimos. Caracas: TYPETEX, S. A.

SAROKA, R. Y GAITAN, P. (s/f). Manuales Administrativos. (Material Mimeografiado).

VASQUEZ, C. (1998). Análisis de la Operación de la Sección de Almacén del Hotel Marina Bay. Guatamare.

YOUSHMATZ, A. (1986). Control de Costos de Alimentos y Bebidas. México: DIANA.

ANEXOS

ANEXOS

Anexo 1. Modelo de Respuesta Solicitud de Información Enviada por Fax.

Facsimile



DE/FROM: RICARDO MORENO E-MAIL: banquetes@crowneplazamadrid.com TLF. DIRECTO: +34 91 454 85 16 FAX: +34 91 548 23 89	Para/To: Sra Rocio Galindez TEL: 91 206 52 45 FAX: 91 206 50 63 EMPRESA: VIAJES MARSANS
--	--

ENERO 08, 2001 PAGES 6 INC COVER SHEET
REF: REUNION AMENA 21 DICIEMBRE 2001 60 PAX

Estimada Sra. Galindez,

Como continuación a su petición, nos es grato enviarle presupuesto de los servicios a prestar en el evento de referencia.

SALON REUNION (60 pax escuela)	<i>dia completo</i> <i>medio dia</i>	100.000.- Pts + 16% IVA 70.000.- Pts + 16% IVA
COFFEE BREAK		Adjunto le envío los menús
ALMUERZO		Adjunto le envío los menús

ESTE PRESUPUESTO NO TIENE CARÁCTER DE RESERVA, NINGÚN ESPACIO HA SIDO BLOQUEADO

Los precios del salón y de los servicios de Alimentación y Bebidas son comisionables al 5%.

Si tiene alguna pregunta, no dude en ponerse en contacto con nosotros.

Esperando que la oferta sea de su interés, y deseando colaborar con ustedes, quedamos a la espera de sus prontas noticias.

Reciba un cordial saludo.

Ricardo Moreno
Conference & Banqueting Executive

Crowne Plaza Madrid City Centre, ofrece el servicio perfecto para sus reuniones de trabajo y eventos a través del sistema *Meeting Success*; el cual opera con la mayor eficiencia y con especial atención, para garantizar el éxito de su evento. Visite nuestra NUEVA página web:
www.madrid-citycentre.crowneplaza.com

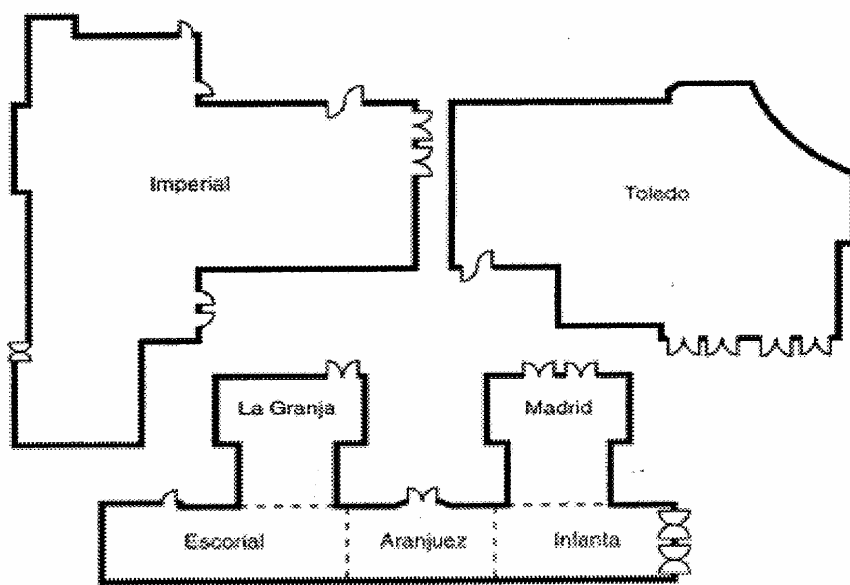
Crowne Plaza Madrid City Centre offers you the perfect service for your business meetings and social functions through the *Meeting Success* system which operates with most efficiency and with special attention to guarantee a successful meeting. Visit our NEW web site:
www.madrid-citycentre.crowneplaza.com

**meeting
Success**
At the top of the world

CROWNE PLAZA
MADRID CITY CENTRE
PLAZA DE ESPAÑA S/N
28013 MADRID
SPAIN
TEL: +34 91 454 85 00
FAX: +34 91 548 23 89

Fuente: Departamento de Banquete del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre, (2006).

Anexo 2. Planos de Distribución de los Salones para Eventos del hotel Crowne Plaza Madrid City Centre.



Fuente: Departamento de Banquete del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre, (2006).

Anexo 3. Precio de Alquiler de los Salones.

PRECIOS ALQUILER DE SALONES 2002

	RACK RATE 2002		CORPORATE 2002	
	Pesetas	Euros	Pesetas	Euros
Salon Imperial				
Día Completa/ Full Day	249.579,00	1500,00	204.654,78	1.230,00
Medio día/ Half day	153.907,05	925,00	125.954,20	757,00
Salon Escorial - La Granja				
Día completo/ Full day	124.789,50	750,00	104.989,57	631,00
Medio día/ Half day	91.512,30	550,00	73.542,61	442,00
Salon Infanta				
Día Completa / Full day	74.873,70	450,00	63.226,68	380,00
Medio día/ Half day	54.075,45	325,00	47.253,62	284,00
Salon Madrid				
Día completa / Full day	70.714,05	425,00	57.735,94	347,00
Medio día / Half day	49.915,80	300,00	41.929,27	252,00
Salon Aranjuez				
Día completa / Full day	58.235,10	350,00	47.420,01	285,00
Medio día / Half day	41.596,50	250,00	36.604,92	220,00

16% IVA no incluido / 16% VAT not included

Fuente: Departamento de Banquete del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre, (2006).

Anexo 4. Precios de los Menús.

PRECIOS MENUS

SERVICIO	MENU	EUROS	PTAS
COFFEE BREAKS	Nº 1	4.50	748.74
	Nº 2	6.25	1,039.91
	Nº 3	9.00	1,497.47
GRUPOS		20.00	3,327.72
COPA BIENVENIDA		8.25	1,372.68
ALMUERZO TRABAJO	Nº 1	27.50	4,575.62
	Nº 2	32.75	5,449.14
APERITIVO EMPRESA		12.00	1,996.63
COCKTAILS	Nº 1	17.00	2,828.56
	Nº 2	22.75	3,785.28
	Nº 3	29.00	4,825.19
	Nº 4	36.00	5,989.90
	Nº 5	43.75	7,279.39
BUFFETS	Nº 1	39.50	6,572.25
	Nº 2	47.75	7,944.93
	Nº 3	54.00	8,984.84
TAPAS	-	29.00	4,825.19
BRUNCH	-	28.50	4,742.00
SNACK	-	22.00	3,660.49
BUFFET LIGERO	-	34.75	5,781.91

Fuente: Departamento de Banquete del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre, (2006).

Anexo 5. Factura Pro-Forma

FACTURA PRO-FORMA		CROWNE PLAZA HOTELS · RESORTS			
REF:	MODELO CONTINENTE 22-23 OCTUBRE 2001				
HABITACIONES				TOTAL	
IN:22 OCT - OUT: 23 OCT	tarifa	unidades	noches	exc IVA	inc IVA
HAB. INDIVIDUALES	24.960	7	1	174.720	186.950
DESAYUNOS	2500	7	1	17.500	18.725
				suma	192.220
				7% IVA	13.455
				sub-total	205.675
SALONES				TOTAL	
22 Y 23 OCTUBRE	tarifa	unidades	días	exc IVA	inc IVA
Salón IMPERIAL	95.000	1/2	2	190.000	220.400
				suma	190.000
				16% IVA	30.400
				sub-total	220.400
ALIMENTACIÓN Y BEBIDAS				TOTAL	
23-oct	tarifa	pax	servicios	exc IVA	inc IVA
Coffee-break	995	70	1	69.650	74.526
Almuerzo Buffet	8.550	70	1	598.500	640.395
				suma	668.150
				7% IVA	46.771
				sub-total	714.921
AUDIOVISUALES + EXTRAS				TOTAL	
22 -23 octubre	tarifa	dias		exc IVA	inc IVA
Total Material Audiovisual	186500	2		373.000	432.680
				0	0
				suma	373.000
				16% IVA	59.680
				sub-total	432.680
Depósito solicitado					
399.796					
PENDIENTE ANTES DEL 19 OCT					
1.173.880					
		suma		1.423.370	
		7% IVA		60.226	
		16% IVA		90.080	
		TOTAL		1.573.676	

Fuente: Departamento de Banquete del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre, (2006).

Anexo 6. Contrato de Cancelación de Eventos.



Crowne Plaza Madrid City Centre
Plaza de España, s/n
28013 Madrid - ESPAÑA

Tel. 91 454 85 00
Fax 91 548 23 89
reservas@crowneplazamadrid.com

Fue
nte:
Dep
arta
ment
o de
Ban
quet
e del
Hote
l
Cro
wne
Plaz
a
Mad
rid
City
Cent
re,
(200
6).

POLÍTICA DE DEPÓSITOS

- 25% del total de los servicios, a la confirmación de los mismos.
- 50%, 30 días antes de la llegada, junto a la lista de participantes y detalles finales.
- 25% restante, antes de la salida del hotel.

Así mismo solicitamos una tarjeta de crédito para cubrir las posibles diferencias entre el prepago solicitado y la factura final del grupo.

NUESTRA CUENTA BANCARIA

* Para poder llevar un mejor control del recibo de los depósitos, rogamos envíen una copia de la orden de transferencia a la atención del Departamento de banquetes, no. fax: 91 548 23 89.

BBV	Titular:	ACOGHE, S.L Crowne Plaza Madrid City Centre
C/ Alcalá, 45	Entidad:	0182
28014 MADRID	Oficina:	2325
	D.C.:	05
	CUENTA:	0014212936

POLITICA DE CANCELACIONES:

1. *Cancelación sin gastos si ésta se realiza con más de 90 días a la fecha prevista de llegada.*
2. *Entre los 89 y 60 días previstos a la fecha de llegada:*
 - 2.1 *Una reducción inferior al 15% del total de las habitaciones reservadas hasta esa fecha: sin penalización.*
 - 2.2 *Una reducción superior al 16% del total de las habitaciones reservadas hasta esa fecha: Penalización por el importe de una noche correspondiente al 25% del total de las habitaciones reducidas.*
3. *Entre 59 y 30 días previos a la fecha de llegada.*
 - 3.1 *Una reducción inferior al 10% del total de la habitaciones reservadas hasta esa fecha: Sin penalización.*
 - 3.2 *Un reducción comprendida entre el 11% y el 25% del total de las habitaciones reservadas hasta esa fecha: Penalización por el importe de una noche correspondiente al 25% del total de las habitaciones reducidas.*
 - 3.3 *Un reducción comprendida entre el 26% y el 50% del total de las habitaciones reservadas hasta esa fecha: Penalización por el importe de una noche correspondiente al 50% del total de las habitaciones reducidas.*
 - 3.4 *Un reducción superior al 50% del total de las habitaciones reservadas hasta esa fecha: Penalización por el importe de una noche correspondiente al total de las habitaciones reducidas.*

Continuación del Anexo 6



Crowne Plaza Madrid City Centre
Plaza de España, s/n
28013 Madrid - ESPAÑA

Tel. 91 454 85 00
Fax 91 548 23 89
reservas@crowneplazamadrid.com

- 4. Cancelaciones para grupos de más de 75 habitaciones:**
- 4.1 Cancelaciones con menos de 30 días a la fecha de llegada:**
Se cargará una noche, si la reserva es entre una y tres noches.
Se cargarán dos noches, si la reserva es entre cuatro y seis noches.
Se cargarán tres noches, si la reserva es de más de siete noches.
- 4.2 Cancelaciones con menos de 15 días a la fecha de llegada prevista:**
Se cargará el 100% del alojamiento reservado y el 50% de alquiler de salones contratados.
- 4.3 Cancelaciones con menos de 7 días a la fecha de llegada prevista:**
Se cargará el 100% del alojamiento reservado y el 100% de alquiler de salones y servicios de alimentación y bebidas contratado.
- 5. Cancelaciones para grupos de entre 74 y 30 habitaciones:**
- 5.1 Cancelaciones con menos de 30 días a la fecha de llegada:**
Se cargará una noche del total de las habitaciones reservadas.
- 5.2 Cancelaciones con menos de 15 días a la fecha de llegada prevista:**
Se cargará el 100% del alojamiento reservados y el 50% del alquiler de salones contratados.
- 5.3 Cancelaciones con menos de 7 días a la fecha de llegada prevista:**
Se cargará el 100% del alojamiento, alquiler de los salones y servicios de alimentación y bebidas contratados.
- 6. Cancelaciones para grupos comprendidos entre 29 y 10 habitaciones:**
- 6.1 Cancelaciones con menos de 30 días a la fecha de llegada:**
Se cargará una noche del total de las habitaciones reservadas.
- 6.2 Cancelaciones con menos de 15 días a la fecha de llegada prevista:**
Se cargará el 100% del alojamiento reservados y el 50% del alquiler de salones contratados.
- 6.3 Cancelaciones con menos de 7 días a la fecha de llegada prevista:**
Se cargará el 100% del alojamiento, alquiler de los salones y servicios de alimentación y bebidas contratados.

Por favor, firme el presente contrato y envíe una copia a la mayor brevedad posible para nuestros archivos.

Muchas gracias por su interés en el Crowne Plaza Hotel y esperamos cooperar con usted en este importante evento.

Sara

Sara Arquellada
Coordinadora de Banquetes

CLIENTE

Anexo 7. Modelo de Orden de Servicio.

ORDEN DE SERVICIO N°743.01

FECHA: LUNES, 3 DICIEMBRE 2001

RIPE NCC CONFERENCE

CLIENTE: RIPE NCC

ORDENANTE: SANDRA GIJZEN

DIRECCIÓN: SINGEL 258- 1016 AB AMSTERDAM- THE NETHERLANDS

N° TEL: 0031 20 535 4444

N° FAX: 0031 20 535 4445

CIF:

HORA	SERVICIO	SALÓN	Nº PAX	PRECIO UNITARIO
8.30	REUNION	ESCORIAL	23	100.000 +16%IVA
9.00	COFFEE BREAK	LA GRANJA	23	700+ 7%IVA
11:00	COFFEE BREAK	LA GRANJA	23	1.400+ 7%IVA
13.00-14.00	ALMUERZO	LOS LAGOS	23	4.350 + 7%IVA
15.00	COFFEE BREAK	LA GRANJA	23	1.400+ 7%IVA
	AUDIOVISUALES			2.000 +16%IVA
	DEPOSITO	EN ADMON.		-464.00IPTAS
		FIN: 18:00 HRS		

MONTAJE: MONTAJE EN ESCUELA PARA 23 PAX (TABLERO DOBLE)
PRESIDENCIA PARA DOS PAX (TABLERO DOBLE)
MESA DE APOYO PARA AUDIOVISUALES
FLIPCHART CON ROTULADORES
PERCHERO
NO COLOCAR CENICEROS

COFFEE: (9.00) CAFÉ, TÉ Y AGUA MINERAL
(11.00/15.00) CAFÉ, TÉ, AGUA MINERAL, PASTAS DE TÉ Y FRUTA

ALMUERZO: SOPA MINESTRONE

ESCALOPINES DE SUPREMA DE CAPÓN

TARTA SAN MARCOS

CAFE, INFUSIONES Y PASTAS DE TÉ

BEBIDAS: AGUA MINERAL, VINO TINTO

GOBERNANTA: CONTROLAR LIMPIEZA DEL SALÓN

SER.TECNICO: CONTROLAR TEMPERATURA DEL SALÓN.
NOSOTROS COLOCAMOS PANTALLA

FACTURACION:	FACTURAR A: RIPE NCC PAGO DIRECTO	FOLIO N° 12904
CONSERJERIA:	ANUNCIAR: "CONFERENCE RIPE NCC"	
RICARDO MORENO/SARA ARQUELLADA		
FECHA CONTRATACION: 12.06.01		

Fuente: Departamento de Banquete del Hotel Crowne Plaza Madrid City Centre, (2006).

Nombre de archivo: Br Andreina Davila
Directorio: C:\Documents and Settings\UDO\Mis documentos\Tesis
Juan Carlos
Plantilla: C:\Documents and Settings\UDO\Datos de
programa\Microsoft\Plantillas\Normal.dot
Título:
Asunto:
Autor: Cliente de Microsoft
Palabras clave:
Comentarios:
Fecha de creación: 09/03/2009 14:42:00
Cambio número: 39
Guardado el: 10/03/2009 9:33:00
Guardado por: UDO
Tiempo de edición: 212 minutos
Impreso el: 10/03/2009 9:36:00
Última impresión completa
Número de páginas: 141
Número de palabras: 16.342 (aprox.)
Número de caracteres: 87.272 (aprox.)