



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NUCLEO DE NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO
DEPARTAMENTO DE TURISMO**

**PROCESOS FUNCIONALES DEL DEPARTAMENTO DE
EVENTOS Y BANQUETES PARA EL HOTEL TROPICAL
REFUGE**

Trabajo de grado, modalidad pasantía, presentado como requisito parcial
para optar al título de Licenciado en Hotelería.

**LUÍS CAVERO I.
C.I. 82.056.976**

GUATAMARE, JUNIO DE 2008

DEDICATORIA

Al Gran Arquitecto del Universo.

A mi adorada madre por estar siempre presente.

A mi roca de apoyo e inspiración Noraida Serrano.

A mi hijo Luís Antonio.

A mi hermanita Rosario por no dejarme solo nunca.

AGRADECIMIENTOS

Al Gran Arquitecto del Universo.

A mi Madre por darme siempre ese impulso tan especial gracias mamita.

A mi Hijo por estar ahí.

A Noraida Serrano mi compañera, amiga, amante por no dejar que desfallezca gracias te amo.

A mis Hermanas y Hermanos.

A mi profesora y amiga Cristina Marcano porque siempre tuviste tiempo y paciencia para orientarme e instruirme muchas gracias.

A los profesores y profesoras que a lo largo de este camino me alentaron y ayudaron.

Al personal del Hotel Tropical Refuge en especial al Sr. Cesar Salinas por ser amigo, a la Sra. Miriam Fabri, y a todos aquellos que me apoyaron y ayudaron mil gracias.

Y a todas esas personas que de una u otra manera hicieron posible este trabajo muchas gracias.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	1
1.1.-Reseña histórica	1
1.2.- Ubicación.	2
1.3.- Instalaciones y servicios.....	3
1.4.-Estructura organizativa.....	5
1.4.1.-Gerencia General	7
1.4.2.-Contraloría General	7
1.4.3.-Gerencia de Operaciones.....	7
1.4.4.-Departamento de Mercadeo y Ventas	7
1.4.5.-Departamento de Habitaciones	7
1.4.6.-Departamento de Alimentos y Bebidas.....	8
1.4.7.-Departamento de Mantenimiento	8
1.4.8.-Departamento de Seguridad.....	8
CAPÍTULO II. SITUACIÓN A EVALUAR	9
2.1.- Situación a evaluar.....	9
2.2 Objetivos de la investigación	12
2.2.1.- Objetivo general	12
2.2.2.- Objetivos específicos.....	12
2.3.- Técnicas de recolección de la información.....	12
2.3.1.- Observación directa.....	12
2.3.2.- Entrevistas no estructuradas	13
2.3.3.- Revisión bibliográfica.....	15
2.4.- Alcances.....	15
2.5.- Marco teórico referencial.....	15

CAPÍTULO III. POLÍTICAS, NORMAS Y FUNCIONES A ESTABLECER PARA EL PERSONAL DE LA UNIDAD DE EVENTOS Y BANQUETES DEL HOTEL TROPICAL REFUGE	26
3.1.- Objetivo e importancia.....	26
3.2.- Políticas a establecer para la Unidad de Eventos y Banquetes del Hotel Tropical Refuge.....	27
3.2.1.- Política General	27
3.2.2.- Políticas Específicas.....	27
3.3.- Normas a establecer para la Unidad de Eventos y Banquetes del Hotel Tropical Refuge.....	34
3.4.- Funciones del personal de Eventos y Banquetes	35
3.4.1.-Jefe de Eventos y Banquetes	36
3.4.2.-Secretaria de Eventos y Banquetes.....	37
3.4.3.-Capitán de Eventos y Banquetes	38
3.4.4.-Barman de Eventos y Banquetes	39
3.4.5.-Mesonero de Eventos y Banquetes	39
3.4.6.- Houseman de Eventos y Banquetes.....	40
CAPITULO IV. ESTRUCTURACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE EVENTOS Y BANQUETES PARA EL HOTEL TROPICAL REFUGE	42
4.1- Procesos y Procedimientos a realizarse en la Unidad de Eventos y Banquetes	42
4.1.1.- Solicitud del servicio de eventos y banquetes	42
4.1.2.- Confirmación del evento o banquete	43
4.1.3.- La Reserva	44
4.1.4.- El Servicio.....	44
CAPÍTULO V. MANUAL DE POLÍTICAS DE PROCESOS FUNCIONALES DEL HOTEL TROPICAL REFUGE	48

CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	102
Conclusiones.....	102
Recomendaciones.....	104
BIBLIOGRAFÍA.....	105
anexos	106
anexos	107

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación geográfica	2
Figura 2. Estructura organizativa del hotel tropical refuge	6

CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

1.1.-Reseña histórica

El Hotel Tropical Refuge nace de la unión de dos condominios Tropical Refuge 1 y Tropical Refuge 2 en cuyo proyecto han sido construidos una serie de servicios de carácter hotelero para que los dos condominios puedan si así lo requiere la mayoría de los propietarios manejarse como un hotel.

El proyecto que se presentó responde a todos los parámetros urbanísticos que le corresponden sea como condominio de carácter Turístico o sea como hotel. Los relativos documentos han sido depositados a su tiempo por ante el Registro Público de la Asunción del Estado Nueva Esparta la totalidad de la propiedad pertenece a varios propietarios y uno de estos propietarios es la firma mercantil Floriana Bay Limited C.A, que a su vez fue la desarrolladora de los conjuntos.

La mayoría de los propietarios reunidos en asamblea de condominio ha designado a la firma Floriana Bay II C.A., como administradora de los dos condominios.

La Floriana Bay II C.A., según voluntad de la mayoría de los propietarios ha firmado un contrato de alquiler con la operadora Sunshine Clubs C.A para que ella pueda desarrollar una actividad hotelera.

1.2.- Ubicación.

El Hotel Tropical Refuge se encuentra ubicado en el noroeste de la isla de Margarita en la calle Gómez, sector Manzanillo municipio Antolin del Campo del estado Nueva Esparta., Venezuela.

Sobre un terreno de 26.895 m², de superficie de los que 16.295 m²., están construidos, quedando 10.600 m², para futuras ampliaciones.

Tropical Refuge se ubica a 500 metros de Playa el Agua a su espalda se eleva la hermosa colina de Manzanillo.

Figura 1. Ubicación geográfica

Tropical Refuge



Desde cualquier punto del Tropical Refuge la vista es encantadora, una suave brisa que viene del mar convierte al Tropical Refuge en uno de los sitios ms agradables y acogedores de la Isla de Margarita.

Además de Playa el Agua, la Bahía de Manzanillo que queda en línea de aire a unos 900 metros del Tropical Refuge, es otro de los lugares espectaculares de la Isla, donde los pescadores al recoger sus redes, permiten a una gran multitud de pelicanos alimentarse de las distintas especies de pescado. La Playa de Manzanillo es una agradable alternativa para el turista distinto a Playa el Agua que con sus tres kilómetros de arena blanca y matas de coco es la principal atracción del lugar.

1.3.- Instalaciones y servicios

El estilo típicamente mediterráneo caracteriza las instalaciones del Tropical Refuge, las que en su mayoría están constituidas en una sola planta. Los techos de tejas viejas los frisos sobados de color ladrillo, azul, amarillo y blanco, las puertas y ventanas de madera le dan al Tropical Refuge un sabor de pueblo antiguo en un estilo único en la Isla de Margarita.

La rica vegetación, las variedades de matas frutales como cocos, dátiles, poma laca, granada, tapara y de arboles de aguacate, mango, limón envuelven las construcciones en una mágica atmósfera tropical.

El área de alojamiento está constituida de la siguiente manera:

- 91 Habitaciones Standard

- 05 Habitaciones Twin

- 05 Habitaciones Triple

- 02 Habitaciones Cuádruple
- 04 Habitaciones Quintuple

- 15 Villas para 08 pax

- 10 Villas para 06 pax

Total 131 unidades de alojamiento para un total de 321 personas. Todas las habitaciones cuentan con televisión a color con control remoto y cable, aire acondicionado con control remoto, nevera ejecutiva, baño con agua caliente y servicio de lavandería.

El Hotel Tropical Refuge ofrece a sus huéspedes los servicios de alimentos y bebidas y servicios adicionales:

- Bar Restaurante Caroní servicio de desayuno y almuerzo.

- Bar Restaurante Los Roques servicio de cena.

- Bar Orinoco en el área de la piscina.

- Club de Playa con servicio de traslado, bar y restaurante

- Servicio de Eventos y Banquetes.

- Servicio de información general.

- Servicio telefónico y de internet.

- Servicio de lavandería y tintorería.
- Piscina para adultos y piscina para niños.
- Salones para Eventos y Banquetes.
- Bodegón y tienda.
- Servicio de alquiler de autos.
- Servicio de taxis.
- Programas de animación y recreación diurno y nocturno.
- Estacionamiento privado.

1.4.-Estructura organizativa

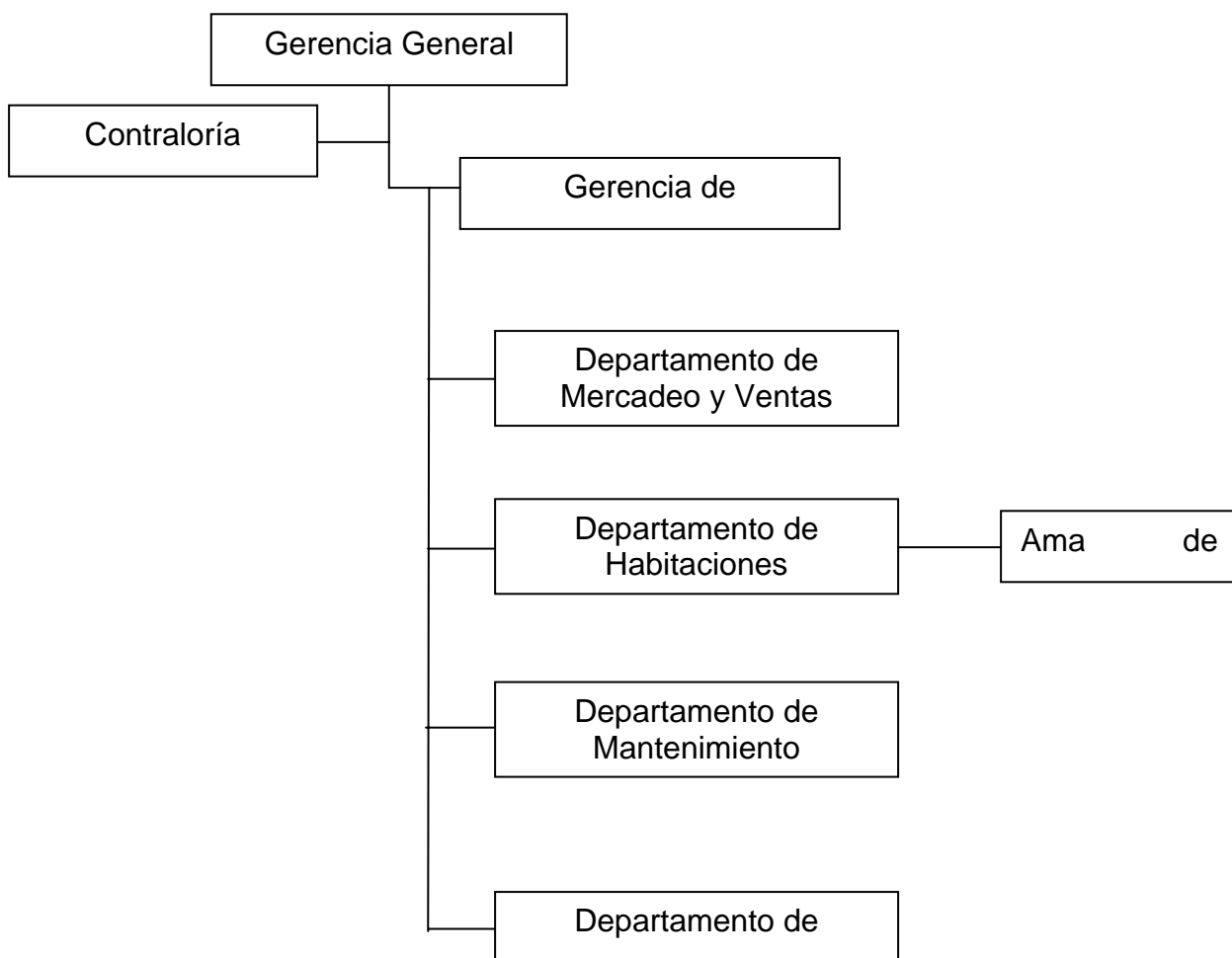
El hotel Tropical Refuge posee una estructura organizativa de tipo vertical esto debido a que las unidades de mando tienen un orden jerárquico descendente.

Este hotel posee un sistema organizacional funcional; ideada por F. W. Taylor (1976:222) este tipo de organización se caracteriza por introducir especialistas en los niveles intermedios de la estructura jerárquica, los cuales concentran su actividad en un tipo muy concreto de trabajo; sobre esto Gómez (1996:201) afirma que es el que se organiza específicamente por

departamento o sección basándose en los principios de la división del trabajo de las labores de una empresa, y aprovecha la preparación y la actitud profesional de los individuos pueden rendir más y mejor.

La estructura organizativa del Hotel Tropical Refuge está conformada de la siguiente manera:

Figura 2. Estructura organizativa del hotel tropical refuge



FUENTE: Elaboración propia con datos suministrados por la empresa.

1.4.1.-Gerencia General

Es la máxima autoridad y responsable de la planificación, organización, coordinación, dirección y control de las actividades de las distintas gerencias, unidades y departamentos del hotel.

1.4.2.-Contraloría General

Esta gerencia es la que se encarga de evaluar el desarrollo económico y financiero del hotel. Tiene la responsabilidad de cumplir la función contable llevando un control de los ingresos y egresos del hotel.

1.4.3.-Gerencia de Operaciones

Es la encargada de coordinar a todas las unidades y departamentos que están bajo su supervisión directa. Vela por el uso racional de los suministros de las respectivas operaciones.

1.4.4.-Departamento de Mercadeo y Ventas

Encargada de planificar y coordinar todo lo relacionado con la venta y comercialización de los servicios del hotel, así como desarrollar y mantener el mercado actual y el potencial.

1.4.5.-Departamento de Habitaciones

Planifica y organiza las operaciones de reservaciones y recepción de los clientes, primer punto de contacto con los clientes; suministra información y soluciones a los posibles problemas que se puedan presentar, coordina

con la sección de Ama de Llaves para el orden y aseo y de las habitaciones, en esta sección recae la responsabilidad de la limpieza de la mayor parte del hotel, áreas publicas internas y externas de las instalaciones, así como el lavado y control de la lencería y uso correcto de los productos.

1.4.6.-Departamento de Alimentos y Bebidas

Es en este departamento en el que recae la responsabilidad de planear, coordinar y dirigir el servicio de Alimentos y Bebidas de los diferentes Bares y Restaurantes del hotel, así como de los Eventos y banquetes que allí se realizan. A este departamento también se encuentra adscrita la sección de Animación y recreación.

1.4.7.-Departamento de Mantenimiento

Departamento que trabaja detrás de la escena pero de mucha responsabilidad se encarga de mantener las instalaciones y equipos en óptimas condiciones apoyándose en el mantenimiento preventivo y correctivo.

1.4.8.-Departamento de Seguridad

Departamento encargado del bienestar tanto de los clientes externos como internos del hotel, además vela por la seguridad de los bienes de los clientes y resguardo de los equipos e instalaciones del hotel.

CAPÍTULO II. SITUACIÓN A EVALUAR

2.1.- Situación a evaluar

En la actualidad las empresas hoteleras se caracterizan por la capacidad de albergar grandes grupos y por la diversidad de servicios que ofrecen para satisfacer las múltiples necesidades de los clientes, los hoteles han venido perfeccionándose en lo que respecta a los servicios básicos como alojamiento y restauración y ampliando su oferta con servicios complementarios como gimnasios, animación y recreación, deportes acuáticos, servicio de traslado, paseos guiados así como el servicio de eventos y banquetes.

Es por esta razón que la organización de eventos y banquetes en los hoteles se ha constituido en una importante fuente generadora de ingresos y en especial en la Isla de Margarita se tornan muy importantes debido a que se desarrollan durante todo el año ya sea en temporadas altas ó bajas. De esto, Buendía (1991: 5) dice lo siguiente: “Durante muchos años, algunos países han reconocido la importancia que el fomento y promoción de los eventos, a nivel nacional e internacional, representa para la captación de divisas”.

Hoy en día la actividad de eventos y banquetes en la mayoría de los países se ha revestido de tal importancia para el turismo como factor generador de contactos directos entre los participantes lo que se traduce en nuevas amistades. Al respecto, Shuster (1972:73) expresa:

Los asistentes a los eventos han abierto nuevos senderos y una corriente turística a muchos países, ya que después de un evento bien planeado y organizado, los asistentes satisfechos se convierten en embajadores, transmitiendo sus impresiones a sus amistades, promoviendo un tráfico turístico.

En el Hotel Tropical Refuge la ausencia de criterios unificados no permite que se desarrollen los eventos de forma adecuada, además trae pérdida de tiempo y recursos.

El gerente de operaciones es el encargado de ofrecer los servicios de eventos y banquetes, es decir es quien hace el primer contacto con el cliente, hace la cotización, una vez aceptada emite órdenes orales a los encargados de los departamentos involucrados por lo que no se garantiza el cumplimiento de las mismas.

Los departamentos involucrados en los eventos que se realizan en este establecimiento son, recepción, ama de llaves limpieza de los espacios a utilizar, mantenimiento acondicionamiento del mismo tomas extras de energía, luces, etc. y alimentos y bebidas provee los materiales propios del evento así como al personal que estará presente en el servicio.

La ausencia de un departamento estructurado de eventos y banquetes en el hotel, permite que se presente confusión en el personal que labora en la ejecución de los eventos en cuanto a las tareas y funciones que deben cumplir lo que crea conflictos en el momento de desempeñar el trabajo, existe duplicidad de funciones.

La falta de políticas y procedimientos que definan la prestación del servicio de eventos y banquetes inciden directamente en la calidad del servicio que se ofrece.

La ausencia de controles administrativos y operativos adecuados que permitan el normal desarrollo de la actividad, materia de nuestro estudio, hacen que se haga indispensable la creación de la unidad de Eventos y Banquetes para el Hotel Tropical Refuge.

La creación en el Hotel Tropical Refuge de la unidad de eventos y banquetes adscrita al departamento de alimentos y bebidas, con los requerimientos básicos de equipamiento y recursos, con normas establecidas, y criterios unificados tendrá mayores posibilidades de garantizarle al cliente un evento óptimo y bien organizado es decir de calidad, y así de esta manera maximizar los ingresos y relaciones de la empresa.

La presencia de una unidad que planifique, organice, coordine y controle, se hace imperioso dentro de dicho establecimiento, un evento bien planificado, con una dirección responsable que atienda directamente las necesidades del cliente, tendrá mejores resultados en el momento de prestar el servicio, se hará un uso racional de los recursos se minimizaran los costos de producción y por ende se traducirá en mayores ingresos para la empresa.

2.2 Objetivos de la investigación

2.2.1.- Objetivo general

Proponer lineamientos organizacionales para estructurar la unidad de Eventos y Banquetes.

2.2.2.- Objetivos específicos

Describir funciones específicas del personal que integrara la Unidad de Eventos y Banquetes en el Hotel Tropical Refuge.

Definir las Normas y Políticas para el funcionamiento de la Unidad de Eventos y Banquetes en el Hotel Tropical Refuge.

Describir los Procedimientos Funcionales y Operativos de la Unidad de Eventos y Banquetes en el Hotel Tropical Refuge.

Definir los Controles Administrativos necesarios para el desempeño de la Unidad de Eventos y Banquetes en el Hotel Tropical Refuge.

.2.3.- Técnicas de recolección de la información

2.3.1.- Observación directa

Método utilizado por el investigador para observar de forma directa los procedimientos realizados por el personal que es involucrado en la realización de los eventos en el Hotel Tropical Refuge, como los de alimentos y bebidas, mantenimiento, ama de llaves, recepción y seguridad.

Al respecto, Mercado (1990:65) dice que “la observación consiste en examinar detenidamente los fenómenos en forma directa y real para obtener la información deseada”.

2.3.2.- Entrevistas no estructuradas

Al personal involucrado en la realización de los Eventos, y en especial al Gerente de Operaciones, las preguntas eran de todo tipo e inherentes al trabajo y tema de estudio. Según Mercado (1990:65): “es aquel que no cuenta con un grupo de preguntas específicas, ni tampoco están las respuestas limitadas a una lista de alternativas”. A continuación se muestra la entrevista:

ENTREVISTA NO ESTRUCTURADA

Nombre del entrevistado:

Cargo:

¿Usted piensa que la estructura organizativa para la Unidad de Eventos y Banquetes del Hotel Tropical Refuge está bien estructurada?

¿Las políticas que están definidas para el buen funcionamiento de la Unidad de Eventos y Banquetes en el Hotel Tropical Refuge están acordes a la situación del hotel?.

¿Cómo son los procedimientos operativos en la Unidad de Eventos y Banquetes en el Hotel Tropical Refuge?.

¿Cuáles son los controles administrativos existentes en el hotel necesarios para el desempeño de la Unidad de Eventos y Banquetes?.

¿Usted considera que los procedimientos para el desarrollo de Eventos y Banquetes son los apropiados?

¿Piensa usted que es necesario la creación de la Unidad de Eventos y Banquetes?

¿Cuáles son las funciones específicas del personal que integra la Unidad de Eventos y Banquetes en el Hotel Tropical Refuge?

¿Cree usted necesario organizar la creación de la Unidad de Eventos y Banquetes en el Hotel Tropical Refuge?

2.3.3.- Revisión bibliográfica

Se realizaron revisiones de tipo bibliográficas, tesis e informes con respecto al tema de estudio en bibliotecas y hemerotecas.

2.4.- Alcances

Al finalizar el presente trabajo poder ponerlo a disposición de la directiva del Hotel Tropical Refuge de manera que lo puedan poner en práctica para así optimizar el funcionamiento de la actividad de Eventos y Banquetes

La importancia de realizar la presente investigación es la de contribuir al conocimiento de esta actividad tan practicada y a su vez tan poco documentada, en lo que a planificación, organización, dirección y control de la actividad de Eventos y Banquetes en el Hotel Tropical Refuge. Permite el ordenamiento de las actividades de eventos y banquetes con el fin de lograr mayor productividad.

2.5.- Marco teórico referencial

El desarrollo de eventos y banquetes implica la ejecución de múltiples actividades, atención al cliente durante la reservación del servicio, asesorar a los organizadores del evento a seleccionar el tipo de servicio, así como los distintos menús y bebidas a servirse durante el evento, el personal que sea el calificado, montaje el adecuado para la ocasión, así como material de apoyo como podium, fotocopiadora, videobim si fuese el caso, para de esta manera garantizar la buena realización del evento.

La actividad de eventos y banquetes está constituida por la realización de congresos, conferencias, seminarios simposios, foros y reuniones similares, así como cócteles, buffet, exposiciones y ferias comerciales, industriales o profesionales. Existen distintas clasificaciones.

Al respecto, Reynoso (1990:129) los clasifica:

- 1.-Banquetes Formales: Se sirven desayunos, comidas, cenas, sean de aniversarios, comuniones, bodas, bautizos, etc.
- 2.-Cócteles: Se sirven bebidas alcohólicas, jugos, refrescos y bocadillos.
- 3.-Buffet Frío: Por lo general son mesas para cuatro personas, los platillos son fríos y cada comensal se sirve lo que apetece.
- 4.-Recepciones Diplomáticas: Con un estricto apego al protocolo diplomático, la embajada asignará los lugares para cada uno de los asistentes, por lo que se deberá elaborar un plano de los lugares y colocarlo a la entrada a la vista de los invitados.
- 5.-Conferencias: Pláticas, cursos, seminarios, etc, se sirve café, refrescos, galletas o sándwiches.
- 6.-Convenciones: Este tipo de eventos dura varios días. Los participantes se hospedan en el hotel y toman casi todos los alimentos del mismo.
- 7.-Fiestas mexicanas: El salón se decora de manera típica, se sirven antojitos y se ambienta con música de mariachis.

8.-Cena-Baile: Aniversarios, bodas, cena de Navidad, cena de año nuevo, entrega de premios, etc. Es una cena formal en la que además hay orquesta y pista de baile.

9.-Exhibiciones: Algunas empresas organizan exhibiciones para promocionar la venta de sus productos: carros, vestidos, lugares para vacacionar, etc. Se ofrece cócteles y canapés.

10.-Té Canasta: Las damas se reúnen para conversar y jugar a la baraja. Se sirve té o café y galletas.

11.-Concursos: Concursos de belleza, pintura, literatura, turismo, etc. Por lo general se ofrece cena y variedad.

12.-Servicio a Domicilio: Bodas, bautizos, aniversario, bodas de oro, etc. Se lleva el banquete o el cóctel a la dirección que el cliente indique.

Por su parte Buendía (1991: 149) los define:

Convención: Es la reunión de un grupo de personas que comparten interés similares, ya sean comerciales, industriales, profesionales, políticos, privados, particulares, religiosos o de otra índole, y que convergen en una fecha y lugar determinados previamente, para convivir, tratar asuntos de intereses común y tomar decisiones al respecto.

Congreso: Es la reunión de un grupo de personas o de representantes de grupos que comparten, como

en el caso anterior, interese similares y que se reúnen en fechas y lugares establecidos previamente, para tratar asuntos de interés común y para tomar decisiones. En la mayoría de los casos, este termino se aplica a reuniones internacionales de ciencias médicas o profesionales, sin excluir otro tipo de organizaciones.

Conferencia: Es un tipo de reunión similar a las anteriores, con la diferencia primordial del formato de sus sesiones de trabajo, a las cuales se invita por lo general a exponentes destacados en una especialidad.

Simposio: Es la reunión de un grupo de expertos o técnicos que dominan un campo, profesión o tema, cuyo propósito es exponerlo ante un auditorio que comparte ese interés específico.

Jornada: Es una reunión de trabajo, de investigación, de estudio e informativa para resolver un problema planteado ante un auditorio interesado en el tema, cuyas resoluciones y resultados se publican posteriormente.

Seminario: Es una o varias reuniones, en las cuales un selecto grupo de ponentes con reconocido dominio en sus áreas, aportan sus conocimientos y experiencias ante uno o varios grupos que comparten su interés por el tema.

Coloquio: Es una reunión que agrupa a un distinguido grupo de especialistas o expertos en diversas disciplinas, quienes exponen sus

conocimientos acerca de uno o varios temas en particular.

Mesa redonda: Es una reunión formada por un grupo limitado de técnicos o expertos, así como de participantes que tratan de intercambiar sus experiencias y conocimientos bajo la guía y control de un conductor o coordinador.

Panel o Foro: Es una reunión enfocada a propiciar el intercambio de opiniones y conceptos por parte de los integrantes del presidium, quienes posteriormente discuten o responden a temas específicos de sus ponencias con el auditorio participante, controlado o guiado por un presidente. En el panel, los ponentes comparten los mismos o similares conceptos, mientras que en el foro los ponentes deben externar conceptos opuestos.

Brain Storm: Es similar en su formato al panel, con la diferencia del tipo de ponente y del presidente de debate. Se trata de un tema de discusión y se discuten ideas planteadas por los participantes. Su característica principal es que se plantea libremente todo lo que viene a la mente de los participantes en forma espontánea por absurdo que parezca, con el fin de generar soluciones creativas.

Debate o Buzz Group: Es una reunión de 15 a 20 personas en asamblea general, para tratar o discutir uno o varios temas, bajo la guía y control de un presidente. Portavoces en cada grupo expresan sus

opiniones, de acuerdo con sus reglas de tiempo y tema de discusión.

Tribuna Libre: Es una reunión en la que un limitado número de participantes intercambian libremente sus opiniones ante un auditorio, el cual no interviene o interfiere.

Carrefour o Workshop: Son reuniones de un limitado número de personas para intercambiar conocimientos o experiencias en temas delineados específicamente. Los resultados o trabajos obtenidos de este tipo de reunión pueden ser temas de discusión en otras reuniones.

Salón: Es el tipo de reunión apoyada con una exposición gráfica o pictórica acerca de un tema o ponencia general.

Los tipos de reuniones antes mencionados son los que más se aceptan como tal y realizan nacional e internacionalmente. Debemos señalar también que dentro de un tipo de reunión se puede simultáneamente desarrollar otro u otros tipos de reuniones.

Por esto los hoteles que ofrecen este servicio, establecen dentro de sus estructuras organizativas la unidad de eventos y banquetes la cual se encarga de planificar, organizar y controlar las actividades inherentes a desarrollar en coordinación con los demás departamentos.

En este orden de ideas, la planificación y organización de eventos conlleva a la fijación de políticas y procedimientos que definan la prestación del servicio, así como la asignación de funciones que establezcan

responsabilidades que permitan el éxito del evento, de la misma manera se requiere del establecimiento de controles adecuados a través de formas que permitan registrar los detalles del servicio, desde el primer contacto con el cliente hasta la culminación de la actividad. Al respecto Felipe, Gallegos (1996: 330) expone:

La unidad de banquetes debe poseer su propia organización funcional, con independencia de su situación en su estructura jerárquica.

Esto se debe a que cualquier establecimiento que tenga posibilidades dentro de esta área no puede ni improvisar su oferta cada vez que un cliente pida información al respecto, ni ofrecer un servicio sin planificar ni determinar los medios adecuados. Si actuamos así en un mercado tan competitivo el fracaso está garantizado, la persona encargada en el hotel de este departamento debe desempeñar las funciones normales de gestión.

En tal sentido, Gómez (1989:13) afirma: "Es necesaria la planeación y organización para ofrecer servicios de alta calidad, contando para ello con instalaciones, medios y ambiente propicio para la realización de cualquier evento".

Acerca de los procesos administrativos son muchos los autores que podemos citar como a Gómez Rondón, Chiavenato, Fayol, Koontz en donde ellos coinciden en que para emprender una actividad administrativa debemos tener en cuenta los principios básicos como son la planeación, organización, dirección y control para que sea efectiva y eficiente en su desarrollo.

Un departamento bien organizado y estructurado que realice el proceso administrativo adecuado tiene el éxito asegurado determinando qué hacer, cómo hacerlo, quién ha de hacerlo y cuando debe hacerse y donde hacerlo.

Planificación:

Al respecto Buendía (1991:45) acota:

Es el curso de acciones por seguir, de modo que se establezcan las reglas, políticas y procedimientos que habrán de orientar los objetivos, la secuencia de operaciones para efectuarlas y la determinación de tiempo, elementos y presupuesto con que lograrlos.

La unidad debe obedecer a un plan de acción previamente concebido, como un programa, que ha de realizarse, en forma sistemática y escalonada, hasta alcanzar los objetivos de la organización. Esta planificación de las actividades siguiendo los procedimientos adecuados servirá a todo el personal como marco de referencia de sus actuaciones; la planificación prevé también un presupuesto indispensable para la realización de la actividad.

En relación con esto, Munch (1989:99) dice: “Los procedimientos establecen el orden cronológico y la secuencia de actividades que deben seguirse en la relación de un trabajo.”

Organización:

Al respecto Munch (1989:108) afirma:

La organización establece la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones de la empresa.

Su objetivo es ordenar los recursos necesarios y sustituir el criterio individual y la improvisación, distribuyendo las funciones y tareas y asignando responsabilidades, ejecutando los procedimientos preestablecidos para la realización de la actividad.

En resumen se puede decir, que la organización es consecuencia o resultado del proceso de planificación, por medio del cual a partir de unos objetivos que se configuran se identifican las funciones, actividades y trabajos a desarrollar para alcanzarlos, y se disponen los recursos materiales y humanos necesarios para efectuarlos.

Para Gómez y Bermúdez (1989:31) significa que:

La organización tiene como fin primordial, el ordenar los esfuerzos y crear la estructura adecuada de acuerdo a los objetivos de una unidad administrativa, esta es su función principal; esto significa determinar la posición relativa de cada una

de las unidades que integran dicha estructura; además señalar las atribuciones, obligaciones, grados de autoridad y responsabilidad de cada una de ellas y lo más importante, el conjunto de labores a desempeñar y la utilización de los mejores medios para llevar adelante.

Dirección:

En lo que respecta a dirección, Buendía (1991:119) señala que:

La dirección es una función ejecutiva que se ejerce mediante la delegación de autoridad y responsabilidad, por medio de eficaces canales de comunicación y con una supervisión tanto permanente como ágil para realizar de modo efectivo lo planeado.

Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales, consiste en sacarle el mejor provecho a todos los recursos con que cuenta la empresa; misión que se distribuye entre todos los ejecutivos, a cada uno la parte que le corresponde dentro de su área de responsabilidades. La supervisión del personal debe ser por personas preparadas y entrenadas en esta área, capaces de realizar los procedimientos de acuerdo a las políticas del departamento.

La ejecución de las acciones planeadas así como la responsabilidad de las personas a quienes se asignan, además de las comunicaciones, la supervisión y el logro acertado de cada función, se manifiesta en esta etapa.

Control:

Munch (1989:98), señala:

Los sistemas de información comprenden todos aquellos medios a través de los cuales el administrador se allega de los datos e informes relativos al funcionamiento de todas y cada una de las actividades de la organización.

De manera que es una función dirigida para verificar y comparar si se han cumplido y se están cumpliendo los programas establecidos, instrucciones y órdenes impartidas con objeto de analizar las causas de las posibles fallas e introducir los correctivos que procedan.

En la actividad objeto de nuestro estudio la manera de controlar mas eficientes son los sistemas de información como las formas y formatos.

Según Munch, (1989:99) dice: “Las formas impresas son elementos indispensables para la transmisión y registro de datos relativos a las actividades que se desarrollan o ejecutan.”

En esta parte se evaluará, analizará y comparará las informaciones y datos recabados con respecto a lo que estaba planificado y pautado en su tiempo y espacio.

CAPÍTULO III. POLÍTICAS, NORMAS Y FUNCIONES A ESTABLECER PARA EL PERSONAL DE LA UNIDAD DE EVENTOS Y BANQUETES DEL HOTEL TROPICAL REFUGE

3.- El Unidad de Eventos y Banquetes

3.1.- Objetivo e importancia

El objetivo de la Unidad de Eventos y Banquetes es satisfacer al máximo a las personas naturales y jurídicas que soliciten este servicio para lo cual el hotel debe tener los suficientes recursos humanos y materiales, además de los económicos, así como de los espacios adecuados donde se lleven a cabo estas reuniones

En nuestro caso la Unidad de Eventos y Banquetes estará adscrita al Departamento de Alimentos y Bebidas por lo que definiremos esta área; es uno de los departamentos operacionales del hotel, el responsable máximo del departamento es el Director, Gerente, o Jefe de Alimentos y Bebidas, tiene como funciones básicas la planificación, organización y control del departamento.

Su responsabilidad se centra en fijar la estructura de su departamento, analizar las diferentes funciones, tareas y cumplimiento de los objetivos de coordinar y alcanzar los objetivos de ventas, costos, rentabilidad, la aplicación de correctivos si fuera el caso y demás cuestiones de su competencia.

3.2.- Políticas a establecer para la Unidad de Eventos y Banquetes del Hotel Tropical Refuge

Políticas de la Unidad de Eventos y Banquetes

Es importante la fijación de políticas para el buen desenvolvimiento de la Unidad, de modo que nos permita dirigir las acciones inherentes a la actividad de una manera lógica y coherente para alcanzar los objetivos establecidos.

3.2.1.- Política General

Con la finalidad de brindar un servicio de óptima calidad prestando en todo momento atención cordial y esmerada con la finalidad de captar un mayor número de clientes. La unidad de eventos y banquetes ofrecerá a sus clientes un abanico de alternativas para su completa satisfacción.

3.2.2.- Políticas Específicas

Solicitud del Servicio de Eventos y Banquetes

Todas las solicitudes para contratar el servicio de eventos y banquetes se tramitaran a través del Jefe de Eventos y Banquetes responsable de la unidad; caso contrario se deberá notificar a la Gerencia de Operaciones lo más rápido posible a fin de coordinar la solicitud detallada y especifica por medio del formato Solicitud de Evento.

Cuando un cliente solicite el servicio de eventos y banquetes se deberá recopilar toda la información pormenorizada por escrito acerca de los requerimientos para la ejecución del evento o banquete.

Las reservas se aceptaran con una anticipación de treinta (30) días como mínimo.

Cuando la solicitud del servicio de Eventos y Banquetes sea hecha por alguna persona, empresa u organización por vía telefónica, se le dará información general y se le invitara a visitar las instalaciones o por correo electrónico. Se deberá presentar al cliente todas las alternativas de precio y servicio que se ofrece, referente a tipos de menú, montajes, equipos auxiliares, decoración y todo lo relacionado para la realización de un excelente Evento.

Cotización de Eventos y Banquetes

Todas las solicitudes se presupuestaran por escrito con copia a la Gerencia de Operaciones. En cada presupuesto se debe especificar los datos principales del cliente y las características de los servicios solicitados.

Se harán los cálculos pertinentes a la solicitud del cliente y se detallaran los servicios a facilitar.

Un anticipo del 50% del monto aproximado del evento o banquete el día de la confirmación del evento, 25% una semana antes del evento o banquete y el restante 25% del total, se cancelará el día del evento o banquete, antes de la iniciación del mismo. El pago del servicio de eventos y banquetes se realizará a través de cuentas por cobrar.

La cotización se redactara una original para el cliente y dos copias una para el archivo del departamento y la otra copia para la Gerencia de Operaciones.

Reserva de Evento y Banquetes

Se hará efectiva la reserva si existe la disponibilidad de parte del hotel y la conformidad del cliente con las condiciones de la cotización.

Se dará por confirmado un evento o banquete cuando el cliente consigne el voucher de depósito del 50% de anticipo del total del monto a cancelar, en la oficina del departamento de Eventos y Banquetes.

Contrato de Eventos y Banquetes

Se celebrara entre el Cliente y el Jefe de Eventos y Banquetes por parte del Hotel, luego de que el cliente de su aprobación y conformidad con los precios y condiciones plasmados en la cotización.

En el contrato se especificaran y debe quedar claramente todos los datos concernientes a lo acordado.

El contrato se hará de forma verbal y por escrito en donde estarán incluidas todas las condiciones y cláusulas para realizarse el Evento.

La Gerencia General no permitirá que el cliente introduzca alimentos, bebidas, equipos u otros objetos a las instalaciones del Hotel.

El cliente se hará responsable por pérdidas y daños ocasionados por las personas asistentes al Evento.

Las personas que asistan al Evento y no sean huéspedes del hotel solo podrán hacer uso de las áreas destinadas para el Evento.

Esta terminantemente prohibido ingresar a las instalaciones del hotel con armas blancas o de fuego.

No esta permitido el ingreso de los huéspedes con animales a las instalaciones del hotel

El pago del 50% del monto acordado para desarrollo del Evento.

Del contrato se redactaran dos originales, y una copia; una para el Cliente y la otra para el archivo del departamento de Eventos y Banquetes, la copia se enviara a la Gerencia de Operaciones.

Créditos en el servicio de Eventos y Banquetes

De solicitarse el crédito para el servicio de Eventos y Banquetes se deberá llenar el formato correspondiente para su autorización por el departamento de contraloría.

No se le dará crédito a las personas o empresas que no sean autorizadas por el departamento de contraloría del hotel.

Cambios y cancelaciones en el servicio de Eventos y Banquetes

Todo cambio o cancelación deberá hacerse con una semana de antelación.

Si la cancelación o cambio se realiza 72 horas antes de su realización, por cualquier eventualidad, se retendrá el 35% del anticipo para cubrir los gastos realizados en la preparación del servicio.

Cualquier modificación de horarios, menús, montaje, arreglos, deberá hacerse con un mínimo de siete (7) días de anticipación, cualquier cambio o cancelación posterior a lo acordado tendrá una sanción del 50% del anticipo, exceptuando; muerte de algún familiar del contratante, por medidas constitucionales o causas naturales.

Los cambios, cancelaciones o pedidos adicionales de equipos, se participara por escrito a la unidad con un mínimo de 24 horas de anticipación, caso contrario u omisión el hotel se reserva el derecho al cobro de los equipos en cuestión.

Los Precios en el Servicio de Eventos y Banquetes

El éxito en la negociación y posterior venta y contratación de los servicios de eventos y banquetes estriba en la competitividad de los precios de estos servicios, los que se calcularan entre el Jefe de Eventos y Banquetes, el Chef del Hotel y el Gerente de Operaciones.

Alquiler de Salones:

Para el alquiler de cualquiera de los salones de eventos y banquetes se tomara en cuenta los costos y gastos de mantenimiento de los mismos, así como el tiempo de duración, monto del presupuesto para el servicio de A & B, aire acondicionado, tipo de montaje y equipos a utilizar.

En eventos donde los clientes mantengan una alta reserva y se hospeden en el hotel, o cuando el monto del presupuesto del servicio de alimentos y bebidas sea considerable el alquiler del salón será complementario.

Alimentos:

Es de suma importancia tener una gran variedad de menús especiales para banquetes. (Anexos # 1 al 4)

Para la fijación de los precios de los distintos menús se deben seguir las recetas estándar y costo por plato.

La confección de los menús para banquetes estará a cargo del Jefe de A & B, el Jefe de Eventos y Banquetes así como el Chef del hotel, para tomar en cuenta el costo, la elaboración y posibilidad del servicio.

En caso de que el cliente no este de acuerdo con los menús preestablecidos, se elaborará un menú alternativo entre el Jefe de Eventos y Banquetes, el Chef del hotel y el cliente.

Los precios de las mesas de quesos y frutas se establecerán de acuerdo a la cantidad de insumos y por el número de invitados.

Bebidas:

El Hotel dispondrá de una variada gama de licores y bebidas disponibles, así como de bebidas sin alcohol.

Descorche:

Los precios del descorche serán de acuerdo al tipo de bebida (whisky, champagne, vino, etc.), y a la cantidad de botellas a descorchar.

El cliente deberá informar a la Unidad de eventos y banquetes el tipo de bebida y cantidad de la misma que se consumirá durante el evento, con el propósito de preparar lo necesario para el respectivo servicio.

El descorche de whisky incluye mezcladores tales como agua, coca cola, soda, así como hielo, y la cristalería respectiva así como el servicio de mesoneros.

El descorche de champagne y vino incluye las copas respectivas, y el servicio de mesoneros.

Atenciones:

Los precios de las atenciones serán de acuerdo a la composición de la misma y en algunos casos serán complementarios es decir gratuitas o de cortesía a criterio del Gerente de Operaciones.

3.3.- Normas a establecer para la Unidad de Eventos y Banquetes del Hotel Tropical Refuge

Normas para la Unidad de Eventos y Banquetes

- Solicitud de Evento.-

Cuando el cliente solicite los servicios de la Unidad de Eventos y Banquetes lo hará por escrito, y esta solicitud se registrara y archivara.

- Cotización de Evento.-

Se redactara en el formato diseñado para tal fin, en donde se detallaran las necesidades y requerimientos del Cliente.

Se registrara y archivara.

- Montaje de Evento.-

Se incrementará el 10% del número de invitados, en caso de invitados imprevistos.

Se efectuará el tipo de montaje de acuerdo al croquis. (Anexo 5)

- Protocolo.-

Siempre se le dará asesoramiento al Cliente en lo relativo a las reglas de etiqueta.

- Salones.-

Pleno conocimiento de las dimensiones y características.

- Contrato.-

Se redactará en el formato destinado para tal fin.

- Orden de Servicio.-

Se entregará en persona al responsable de cada departamento involucrado en el desarrollo del evento.

3.4.- Funciones del personal de Eventos y Banquetes

Como su objetivo es la realización de Eventos y Banquetes se debe por esta razón crear un equipo humano capaz de realizar las tareas siguiendo los procesos y procedimientos adecuados para tal fin.

La Unidad de Eventos y Banquetes tendrá un Coordinador General o Jefe de Eventos y Banquetes el que se encargara de todo lo relacionado a la planificación, organización, dirección y control de los eventos, quien reportara directamente al jefe de alimentos y bebidas y trabajara con el departamento de ventas.

También la Unidad de Eventos y Banquetes tendrá una secretaria, un capitán, un barman, dos mesoneros, dos houseman y un utilero, como mínimo.

Descripción de los puestos del personal sugerido para la Unidad de Eventos y Banquetes para el Hotel Tropical Refuge.

3.4.1.-Jefe de Eventos y Banquetes

Tiene la autoridad sobre los subordinados de la Unidad, con el fin de que cumplan con la máxima regularidad las tareas y objetivos.

Es además el responsable ante el jefe de alimentos y bebidas de la unidad desde la parte administrativa hasta la ejecución de los servicios. Es decir debe realizar todas las funciones administrativas, como planificar, organizar, ejecutar, y controlar todos los eventos y banquetes dentro del hotel, persuadir y asesorar a los potenciales clientes, elaborar los respectivos contratos de los eventos y emitir las ordenes de trabajo, facturar los servicios. Supervisa el inventario del mobiliario, equipos y materiales del departamento.

Entre las características del perfil y requerimientos para el puesto podemos destacar:

- TSU o Licenciado en Hotelería.
- Dominio del inglés como mínimo
- Cualidades de planificador, organizador y coordinador.
- Tener amplios conocimientos de gastronomía
- Conocimientos de licores, vinos y bebidas.

- Conocimiento de los salones, dimensiones, capacidad y accesos.
- Conocer los diferentes tipos de montaje y menús disponibles.
- Conocer todos los servicios y facilidades que presta el hotel.
- Conocimiento de equipos y materiales disponibles para el servicio.

3.4.2.-Secretaria de Eventos y Banquetes

Asiste al Jefe de Eventos y Banquetes en todas las actividades y lo ayuda a coordinar todos los eventos con el cliente y el personal de servicio, realiza todas las labores de oficina, redacción de correspondencia, recibirlas y enviarlas, organizar y actualizar los archivos.

Requerimientos y perfil para el cargo:

- Graduada en secretariado.
- Conocimientos del área hotelera.
- Facilidad de redacción.
- Conocimientos básicos de inglés.
- Excelentes relaciones públicas y humanas.
- Conocimientos básicos, costos de cocina, bares y alimentos.

3.4.3.-Capitán de Eventos y Banquetes

Responsable por el correcto montaje del salón, la coordinación y entrenamiento del personal de servicio barman, mesoneros, houseman.

Supervisa la calidad de servicio del personal a su cargo, dando instrucciones precisas, antes, durante y después del servicio les presta apoyo cuando es necesario; supervisa el estado e higiene del salón así como de los materiales a usarse durante el servicio, vela por el cuidado y buen uso de los equipos del departamento. Realiza junto con los mesoneros y barman el inventario de los equipos mobiliario y materiales del departamento.

Requerimientos y perfil para el cargo:

- TSU en el área.
- Conocimiento de los tipos de montaje
- Conocimiento de los equipos y materiales.
- Cualidades para dirigir personal.
- Amplios conocimientos en técnicas de servicio y manipulación de alimentos.
- Conocimientos de alimentos y bebidas.
- Conocimiento del idioma inglés.

3.4.4.-Barman de Eventos y Banquetes

Es la persona que se encarga de preparar las bebidas y cócteles que se sirven en los bares de banquetes. Arreglo de la mise en place en su área de trabajo, recibe y guarda las bebidas, verifica la cantidad a descorchar durante el servicio, hace las respectivas requisiciones de mezcladores, hielo y suministros necesarios para el servicio, responsable de la limpieza del bar, prepara y despacha las bebidas solicitadas por los mesoneros o invitados, según sea el servicio preestablecido. Realiza el inventario de la cristalería, pinzas y hieleras del departamento.

Requerimientos y perfil del cargo:

- Curso aprobado de Barman.
- Experiencia mínima de tres años
- Conocimiento de los tipos de servicio.
- Ser bachiller.
- Conocimiento básico del idioma inglés.

3.4.5.-Mesonero de Eventos y Banquetes

Es la persona encargada de dar el servicio de Alimentos y Bebidas a los comensales invitados al evento los cuales están ubicados en sus mesas o en su defecto en el buffet, bajo la supervisión directa del capitán de Eventos y Banquetes, realiza el montaje de las mesas con su lencería, cubertería y

crystalería correspondiente para el número de personas que asistirán, prestar un rápido y eficiente servicio con la mayor atención y cortesía, revisar constantemente las mesas a su cargo efectuando el respectivo desbarazo y todas aquellas funciones inherentes a su cargo. Realiza los inventarios de la lencería, cubertería y loza del departamento.

Requerimientos y perfil del cargo:

- Ser Bachiller.
- Curso aprobado de servicio de comedor.
- Conocimientos en el área de eventos y banquetes.
- Conocimiento básico de inglés.
- Realizar los montajes que sean necesarios.
- Conocer las técnicas de manipulación e higiene de alimentos y bebidas.

3.4.6.- Houseman de Eventos y Banquetes

Es quien se encarga de la movilización de los equipos y mobiliario, del montaje y desmontaje de los salones según las instrucciones del capitán de eventos y banquetes, limpia y acondiciona los salones antes y después de los eventos, vela por el cuidado de los equipos del departamento, realiza inventarios de todo el material, mobiliario y equipos perteneciente al departamento.

Requerimientos y perfil del cargo:

- Ser bachiller.
- Tener conocimiento de uso y cuidado de los equipos, materiales y utensilios que se utilizan en el servicio de eventos y banquetes.
- Poseer conocimiento acerca de los diferentes tipos de montajes y tarimas.
- Tener agilidad mental y corporal, para la preparación de los montajes.

CAPITULO IV. ESTRUCTURACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE EVENTOS Y BANQUETES PARA EL HOTEL TROPICAL REFUGE

4.1- Procesos y Procedimientos a realizarse en la Unidad de Eventos y Banquetes

Con la finalidad de aligerar el trabajo a realizarse antes, durante y después de la prestación del servicio se deben establecer una serie lógica de procedimientos fundamentales tanto administrativos como operativos que nos aseguren el éxito del objetivo establecido.

4.1.1.- Solicitud del servicio de eventos y banquetes

El cliente debe dirigirse en persona si es persona natural o representante de alguna empresa para solicitar el servicio de Eventos y Banquetes para cualquier tipo de evento, sea una boda, cumpleaños, graduación, foro, seminario, etc. El Jefe del departamento será el primer contacto con el cliente y este verificara con el libro de reserva de salones la disponibilidad para la fecha requerida de estar disponible, la secretaria tomara todos los datos necesarios y los vaciara a la solicitud datos como: nombres y apellidos del solicitante, teléfono, tipo de evento, día, hora, número de participantes, servicios solicitados, luego con esta información el jefe de eventos y banquetes procede a darle asesoramiento al cliente en lo que a menús, precios, tipos de montaje, decoraciones, equipos y todas las alternativas posibles a fin de realizar el evento tal como el cliente lo desee inclusive mostrándoles los salones y las áreas o espacios disponibles para

tal fin; y así elaborar el respectivo presupuesto con dos copias, el cual se entregara al cliente.

En el caso de que en la fecha requerida por el solicitante los salones estuviesen ocupados se deberá ofrecer las fechas disponibles.

La secretaria de eventos y banquetes guardará la copia del presupuesto junto a la solicitud de servicio en una carpeta que abrirá con nombre del cliente y donde se archivara todo lo concerniente a este evento.

En caso de ser una empresa la solicitante de los servicios de eventos y banquetes esta deberá especificar por escrito lo que cancela y lo que sus invitados cancelaran por medio de una carta compromiso.

4.1.2.- Confirmación del evento o banquete

Se hará efectiva la confirmación del evento sólo cuando se haga llegar a la Unidad de Eventos y Banquetes el respectivo depósito bancario por el 50% del monto acordado a la cuenta del hotel. Luego se le sacará una copia y se archivará en la carpeta del cliente y el depósito se remitirá a la sección de cuentas por cobrar de la Contraloría.

Luego de cubierto este primer requisito se procederá a elaborar el contrato, el cual debe contener además de los datos anteriores, la siguiente información: Persona de contacto, fecha del evento, tipo de evento, precios, condiciones de pago, lista de invitados, salón seleccionado, lista de comidas y bebidas; en caso de ser una empresa por medio de una carta compromiso los gastos que cubre la misma y los gastos que serán cancelados por los participantes.

El contrato se hará con original la cual se archivará en la carpeta cliente y la copia se entregará al cliente previamente firmada por este. Luego se anotará en el libro de reserva de salones.

4.1.3.- La Reserva

Esta se dará por hecha una vez el cliente haya consignado el voucher del depósito por el 50% del total a cancelar y haya manifestado su complacencia con lo estipulado en la cotización y plasmado en el respectivo contrato.

4.1.4.- El Servicio

Una vez se ha confirmado el evento se elaborará la orden de servicio y la secretaria la distribuirá a los departamentos involucrados, los cuales firmaran con fecha y hora una copia acusando recibo de la misma, la cual se archivará en la carpeta cliente.

En dicha orden de servicio se especificará de manera clara todo lo concerniente al evento.

Es de suma importancia la fluidez de la comunicación interdepartamental ya que de esto depende el buen desempeño de la actividad.

Los departamentos involucrados en los eventos del Hotel Tropical Refuge son:

Gerencia General:

Como máxima autoridad debe tener conocimiento de todas las actividades dentro del hotel.

Contraloría:

Deben tener conocimiento de todo lo concerniente a los abonos y demás cuentas por cobrar a efectuarse.

Alimentos y Bebidas:

Unidad encargada de proveer por medio de la cocina los alimentos a servirse, los bares de las bebidas con o sin alcohol según sea el requerimiento, stewards y si fuese el caso también del personal extra para trabajar en el servicio.

Habitaciones:

Debe tener esta unidad el número exacto de participantes y bajo que régimen o plan vienen (American Plan, Europa Plan, Meal Plan, o All In), si tienen descuento, número y tipo de habitaciones, posibles V.I.P, y a quien se le cargará los consumos.

Recepción se encargara de bloquear y asignar las habitaciones que van a ser ocupadas haciendo para esto un pre-registro el día anterior.

Ama de llaves realizará la respectiva limpieza de las áreas públicas así como de los salones a utilizarse, también de suministrar la lencería respectiva manteles, servilletas, faldones, etc.

Mantenimiento:

Para realizar las reparaciones necesarias de pintura e iluminación en los salones, pasillos, baños y demás áreas publicas, encendido de los aires acondicionados, o si se solicitase alguna toma extra de corriente o instalación de algún equipo adicional.

Seguridad:

Para asegurar el orden y el bienestar de todas las personas, así como de abrir y cerrar los salones puesto que ellos son quienes tienen el control de las llaves.

Cabe destacar que si ocurre alguna modificación, la secretaria realizara un memorándum con todas las modificaciones a que dio lugar la respectiva orden de servicio y serán enviados a los distintos departamentos involucrados.

El día del evento el jefe de la Unidad hará una supervisión horas antes del evento de las áreas donde se realizará el mismo, verificando con la orden de servicio en la mano que todo este de acuerdo a las especificaciones allí plasmadas como: tipo de montaje, menú, decoración, equipos, etc. también acompañara al cliente hasta la caja de recepción para que este cancele el saldo pendiente, luego la copia de la factura se archivará en la carpeta del cliente.

Una vez supervisadas todas las áreas para la realización del evento y conforme las instrucciones impartidas a través de la orden de servicio, el capitán de mesoneros de eventos y banquetes procede a planificar el servicio repartiendo rangos y tareas específicas a los Mesoneros así como supervisando su apariencia personal e implementos de trabajo: yesquero, sacacorchos, bolígrafo.

Una vez culminado el evento se procede al desmontaje del salón o área usada para su respectiva limpieza y acondicionamiento.

4.1.5.- Evaluación o Post-Evento

La evaluación es muy importante ya que permite determinar las fortalezas así como detectar nuestras debilidades para de esta manera visualizar nuestras oportunidades y minimizar o eliminar las posibles amenazas, lo que nos servirá para optimizar futuros eventos.

La manera de realizar el análisis objetivo será por medio de un cuestionario el cual se le entregara a la persona responsable del evento el cual tendrá preguntas inherentes al mismo como por ejemplo:

Instalaciones (salones, áreas públicas)

Calidad del servicio

Calidad de los alimentos

Calidad de las bebidas

**CAPÍTULO V. MANUAL DE POLÍTICAS DE PROCESOS
FUNCIONALES DEL
HOTEL TROPICAL REFUGE**

HOTEL TROPICAL REFUGE	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES		Referencia			
		Vigencia			N de Pág.
		DIA	MES	ANO	1 / 52
ÍNDICE DEL MANUAL					
<p>Introducción</p> <p>Aspectos Generales de la empresa</p> <p>Objetivo del Manual</p> <p>Políticas para el Proceso de Eventos y Banquetes</p> <p>Normas para el Proceso de Eventos y Banquetes</p> <p>Funciones del Personal que Participa en el proceso de Eventos y Banquetes</p> <p>Procedimientos para el Proceso de Eventos y Banquetes realizados por el Departamento de Eventos y Banquetes</p> <p>Diagramas de Flujo</p> <p>Formatos</p>					
Elaborado por: Luis Cavero	Revisado por:	Aprobado por:			

PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES	Referencia			N de Pág.
	Vigencia			
	DIA	MES	ANO	2 / 52
INTRODUCCIÓN				
<p>Con el objeto de satisfacer las múltiples necesidades de los clientes, los hoteles han venido perfeccionándose y ofreciendo; los mas diversos servicios complementarios, es por esta razón que la organización de eventos y banquetes se ha constituido en una fuente generadora de ingresos.</p> <p>El servicio de Eventos y Banquetes es posiblemente, y desde un punto de vista económico, más rentable que ningún otro de los servicios de restauración.</p> <p>Este servicio si se presta adecuadamente, asegura una excelente propaganda para el establecimiento.</p> <p>Por tal motivo es muy importante que la planificación, organización, dirección y control del proceso de eventos y banquetes se realice por personas entrenadas y capacitadas para tal fin.</p> <p>La carencia de criterios establecidos obliga la creación de la unidad de eventos y banquetes con la finalidad de optimizar el servicio y maximizar la rentabilidad, para lo cual se elabora el presente manual con el fin de ayudar y orientar en los procedimientos al personal que labora en esta área y de nuevo ingreso, así como minimizar los errores y de la misma manera sirva de apoyo para la realización de eventos mejor organizados y planificados.</p>				
Elaborado por	Revisado por		Aprobado por	
Luis Cavero				

HOTEL TROPICAL REFUGE	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes			
PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES		Referencia			
		Vigencia			N de Pág.
		DIA	MES	ANO	3 / 52
ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA					
<p>Instalaciones y Servicios del Hotel Tropical Refuge</p> <p>El Hotel Tropical Refuge cuenta con una capacidad de alojamiento de 131 unidades de alojamiento de diferente tipo como Standard, Doble, Triple, Cuádruple, y Quíntuple además de confortables Villas para seis y ocho personas para un total de 321 personas cómodamente instaladas.</p> <p>El Hotel también ofrece a sus huéspedes y clientes el excelente servicio gastronómico de dos restaurantes y un bar en el área de la piscina, así como una variedad de servicios complementarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dos piscinas para adultos y una para niños • Salones de Eventos y Banquetes • Club de Playa con sillas y toldos, incluido el traslado • Servicio telefónico y de Internet • Servicio de lavandería y de tintorería • Mini Market • Línea de taxi • Servicio de caja de seguridad en las habitaciones • Programas diurno y nocturno de animación, recreación y deportes. 					
Elaborado por Luis Cavero	Revisado por	Aprobado por			

HOTEL TROPICAL REFUGE	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes	
PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES	Referencia		
	Vigencia		N de Pág.
	DIA	MES	ANO
			4 / 52
OBJETIVOS DEL MANUAL			
<p>El presente manual de procedimientos para el proceso de Eventos y Banquetes, busca con su implementación los siguientes objetivos</p> <p>La correcta ejecución de las labores. El uso racional de los recursos. El ahorro de tiempo y esfuerzo. La maximización del aprovechamiento del recurso humano. La oportuna supervisión y evaluación de las labores. La mayor rentabilidad y la productividad del Hotel. Guía de orientación para el personal nuevo.</p>			
Elaborado por Luis Cavero	Revisado por	Aprobado por	

HOTEL TROPICAL REFUGE	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
POLÍTICAS	Referencia			N de Pág.
	Vigencia			
	DIA	MES	ANO	5 / 52
DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y BANQUETES				
<p>POLITICAS PARA EL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES</p>				
Elaborado por Luis Caveró	Revisado por		Aprobado por	

HOTEL TROPICAL REFUGE	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes	
POLÍTICAS PARA EL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES	Referencia		
	Vigencia		N de Pág.
	DIA	MES	ANO
DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y BANQUETES			
Solicitud de Evento			
<p>Todas las solicitudes por parte de los clientes para la realización de un Evento o Banquete deberán ser realizadas con una antelación de 30 días como mínimo.</p>			
Carta de Cotización			
<p>La cotización no será de ninguna manera tomada como la confirmación del Evento o Banquete. La cotización es variable y modificable dependiendo del número de personas tipo de Evento o Banquete. No se les dará crédito a personas naturales o jurídicas sin la respectiva aprobación del Contralor General y el Gerente General.</p>			
Reservaciones			
<p>Es necesario que el cliente en persona participe al encargado del departamento de Eventos y Banquetes por escrito la aceptación de las condiciones de la carta de cotización en la que se especifican todos los detalles del mismo, lugar, número de personas, fecha, hora, menú, bebidas, tipo de montaje, responsable del evento o coordinador.</p>			
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	
Luis Caveró			

HOTEL TROPICAL REFUGE	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
POLÍTICAS PARA EL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES	Referencia			
	Vigencia			N de Pág.
	DIA	MES	ANO	7 / 52
DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y BANQUETES				
<p>Para que se de por hecho que una reservación de Evento o Banquete se deberá consignar el voucher de deposito por el 50% de anticipo del total del costo de lo solicitado.</p> <p>Todas las cotizaciones se elaboraran un original para el cliente y (02) dos copias una para el archivo del departamento de A & B y otra para el de Eventos y Banquetes.</p> <p>Todos los documentos relacionados con el Evento o Banquete se archivarán cronológicamente en sus respectivas carpetas.</p> <p style="text-align: center;">Cambios y Cancelaciones</p> <p>Todo cambio o cancelación en los horarios, menú, montaje se deberá participar por escrito con una anticipación de siete días mínimo.</p> <p>Si la cancelación o cambio se realiza 72 horas antes del evento tendrá una sanción de del 35 % del anticipo.</p> <p>Los cambios, cancelaciones o pedidos adicionales de equipos se participaran por escrito con una antelación de 24 horas como mínimo caso contrario el hotel se reserva el derecho de cobrar el alquiler de los equipos.</p>				
Elaborado por Luis Cavero	Revisado por	Aprobado por		

HOTEL TROPICAL REFUGE	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
POLÍTICAS PARA EL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES	Referencia			N de Pág.
	Vigencia			
	DIA	MES	ANO	8 / 52
DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y BANQUETES				
El Crédito en Eventos y Banquetes				
Solo será autorizado por el Departamento de Contraloría previo visto bueno de la solicitud, por parte de La Gerencia General.				
Menú				
EL hotel Tropical Refuge ofrece un abanico de opciones de menú dirigido y de Buffet a sus clientes de donde podrán seleccionar el de su elección inclusive combinar más de uno.				
También ofrece a los clientes una gran variedad de fiestas tema con su respectivo menú, decoración y vestimenta del personal alusiva al tema en cuestión.				
Los Precios				
Los precios se valorizaran tomando en cuenta lo siguiente:				
Tipo del menú				
Costo del menú				
Numero de personas				
Áreas a utilizar				
La competencia				
Servicios complementarios				
Equipos auxiliares				
Tipo de Descorche.				
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por		
Luis Cavero				

HOTEL TROPICAL REFUGE	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes	
POLÍTICAS PARA EL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES	Referencia		
	Vigencia		N de Pág.
	DIA	MES	ANO
DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y BANQUETES			
<p>Los encargados de calcular el precio son el Jefe de Eventos y Banquetes, el Gerente de Operaciones y el Chef del Hotel.</p> <p style="text-align: center;">El Protocolo</p> <p>Los organizadores de los eventos serán instruidos acerca del protocolo a seguir según las reglas de etiqueta.</p> <p>Los convencionistas así como los invitados a los eventos serán recibidos con un cóctel de bienvenida.</p> <p>El cliente se hará responsable por pérdidas y danos ocasionados por las personas asistentes al evento.</p> <p>Los invitados al Evento que no sean huéspedes del hotel no podrán hacer uso de las instalaciones del hotel salvo las destinadas para el evento.</p> <p>El pago del 50 % del total del monto acordado para el Evento como adelanto.</p> <p>Debe quedar claramente reflejado todo lo acordado entre las partes.</p>			
Elaborado por Luis Cavero	Revisado por	Aprobado por	

HOTEL TROPICAL REFUGE	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes	
POLÍTICAS PARA EL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES	Referencia		N de Pág.
	Vigencia		
	DIA	MES	ANO
DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y BANQUETES			
Orden de Servicio			
<p>En la orden de servicio se especificara de manera clara todo lo concerniente al evento. Es de suma importancia la fluidez de la comunicación interdepartamental a la hora de realizar un evento o banquete.</p> <p>Los Departamentos involucrados en la realización de los eventos o banquetes son:</p> <p>Alimentos y Bebidas (cocina y bar.) Gerencia de operaciones Habitaciones (Ama de Llaves, Recepción) Mantenimiento Seguridad Contraloría (Cuentas por Cobrar)</p>			
Elaborado por Luis Cavero	Revisado por	Aprobado por	

HOTEL TROPICAL REFUGE	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
NORMAS	Referencia			N de Pág.
	Vigencia			
	DIA	MES	ANO	11 / 52
DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y BANQUETES				
<p>NORMAS PARA EL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES</p>				
Elaborado por Luis Caveró	Revisado por	Aprobado por		

HOTEL TROPICAL REFUGE	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes	
NORMAS PARA EL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES	Referencia		
	Vigencia		N de Pág.
	DIA	MES	ANO
DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y BANQUETES			
Solicitud de Evento			
Llevar un registro y archivo de todas las solicitudes de Eventos y Banquetes			
Carta de Cotización			
En la cotización se detallaran todos los requerimientos y necesidades del cliente para la realización de su Evento.			
El Montaje			
Tener un amplio conocimiento de los diferentes tipos de montajes.			
En el momento de la contratación se establecerá la cantidad de personas que se esperan para el evento, a lo cual se incrementara un porcentaje de aumento (10 %) sin responsabilidad para el cliente.			
El aumento mencionado será el número de personas para montaje y elaboración de alimentos y bebidas. Esto tiene como finalidad brindar un mejor servicio en caso de aumento imprevisto de invitados.			
Elaborado por Luis Cavero	Revisado por	Aprobado por	

HOTEL TROPICAL REFUGE	Manual de procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
NORMAS PARA EL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES	Referencia			N de Pág.
	Vigencia			
	DIA	MES	ANO	13 / 52
DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y BANQUETES				
<p>La elaboración del montaje se hará con la ayuda de un croquis detallado, el cual tendrá las siguientes especificaciones.</p> <p>Numero exacto de personas + 10 % adicional Distribución de mesas y sillas Menú y tipo de servicio Tipo de montaje Equipos auxiliares Decoraciones.</p> <p style="text-align: center;">Protocolo</p> <p>Darle al cliente asesoramiento de las reglas de etiqueta para estos casos. Coordinar las atenciones VIP.</p> <p style="text-align: center;">Los Salones</p> <p>Tener conocimiento de la capacidad y característica de cada salón, además de los espacios y áreas públicas del Hotel en las que se podría desarrollar un Evento.</p> <p style="text-align: center;">El Contrato</p> <p>Totalmente prohibido permanecer dentro de las instalaciones del Hotel las personas que porten armas de fuego.</p>				
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por		
Luis Cavero				

HOTEL TROPICAL REFUGE	Manual de procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
NORMAS PARA EL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES	Referencia			N de Pág.
	Vigencia			
	DIA	MES	ANO	14 / 52
DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y BANQUETES				
<p>Totalmente prohibido introducir animales a las instalaciones del Hotel.</p> <p>Las personas que asistan al evento y no sean huéspedes del hotel no podrán hacer uso de otras áreas del Hotel que no sean las destinadas para el evento.</p> <p style="text-align: center;">Libro de Sugerencias</p> <p>Se le entregara al Cliente momentos después de finalizar el Evento con el fin de que en el plasme sus impresiones acerca del desarrollo del Evento , el Jefe de Eventos le hará algunas preguntas sobre el servicio, calidad de las bebidas y manjares servidos así como la decoración y otros aspectos generales.</p>				
Elaborado por Luis Cavero	Revisado por		Aprobado por	

HOTEL TROPICAL REFUGE	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes	
NORMAS PARA EL PROCESO DE EVENTOS Y BANQUETES	Referencia		N de Pág.
	Vigencia		
	DIA	MES	ANO
DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y BANQUETES			
DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y BANQUETES			
Elaborado por Luis Cavero	Revisado por	Aprobado por	

HOTEL TROPICAL REFUGE	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y banquetes		
FUNCIONES	Referencia			N de Pág.
	Vigencia			
	DIA	MES	ANO	16 / 52
DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y BANQUETES				
FUNCIONES DEL PERSONAL DE EVENTOS Y BANQUETES				
Elaborado por Luis Caveró	Revisado por	Aprobado por		

HOTEL TROPICAL REFUGE	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes	
FUNCIONES DEL PERSONAL DE EVENTOS Y BANQUETES	Referencia		N de Pág.
	Vigencia		
	DIA	MES	ANO
DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y BANQUETES			
<p>Jefe de Eventos y Banquetes</p> <p>Es quien recibirá y mostrara a los clientes los servicios y facilidades de las instalaciones del Hotel Revisara las solicitudes y verificara con libro de reservas. Sugerirá al cliente el tipo de montaje, menús, Equipos Realizara todos los cálculos para la cotización Facilitara toda la información del cliente a la secretaria para la elaboración de la respectiva cotización Elaborara el contrato luego de confirmar con el cliente la fecha de realización del Evento y número de participantes Supervisara el montaje y todos los detalles del mismo Coordinar con todo el personal el trabajo a realizar antes durante y después del Evento Supervisara la calidad y presentación de los alimentos y bebidas Manejara cualquier queja que se presentase.</p> <p style="text-align: center;">Secretaria de Eventos y Banquetes</p> <p>Es la persona que se encargara de realizar todas las labores de oficina, redactar de correspondencia, transcribir los contratos, cotizaciones según instrucciones del Jefe de Eventos y Banquetes, organizar y actualizar los archivos, distribuir ordenes de servicio a los demás departamentos involucrados.</p>			
Elaborado por Luis Cavero	Revisado por	Aprobado por	

HOTEL TROPICAL REFUGE	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes	
FUNCIONES DEL PERSONAL DE EVENTOS Y BANQUETES	Referencia		N de Pág.
	Vigencia		
	DIA	MES	ANO
DEPARTAMENTO D EVENTOS Y BANQUETES			
<p>Capitán de Eventos y Banquetes</p> <p>Responsable directo por el correcto montaje del Salón, coordinara junto con el Jefe de Eventos y Banquetes las funciones de la brigada de servicio antes durante y después del Evento.</p> <p>Debe ser un profesional formado en arte de la restauración.</p> <p>Supervisa los inventarios de los materiales y equipos a utilizar antes y después del Evento.</p> <p>Supervisa la correcta mise en place</p> <p>Supervisa la el buen uso de los equipos y materiales del departamento.</p> <p>Supervisa la puntualidad, disciplina, orden y buena presencia e higiene de la brigada de servicio.</p> <p>Realiza todas las requisiciones al almacén de suministros y Bebidas.</p>			
<p>Barman de Eventos y Banquetes</p> <p>Responsable de la mise en place y de su área de trabajo.</p>			
Elaborado por Luis Cavero	Revisado por	Aprobado por	

HOTEL TROPICAL REFUGE	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes	
FUNCIONES DEL PERSONAL DE EVENTOS Y BANQUETES	Referencia		N de Pág.
	Vigencia		
	DIA	MES	ANO
DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y BANQUETES			
<p>Verifica la cantidad de bebida a descorchar.</p> <p>Hace la requisición de suministros, hielo y mezcladores.</p> <p>Realiza los inventarios de cristalería y bebidas.</p> <p style="text-align: center;">Mesonero de Eventos y Banquetes</p> <p>Se encarga de servir y dar atención directa a los clientes, es muy importante que sea una persona capacitada con conocimientos de cocina, bares, tipos de servicio.</p> <p>Se encargara de recoger la cristalería, la cubertería y demás equipos y utensilios usados durante el Evento al finalizar el mismo y solo después del repaso los pondrán en el deposito de utilería, a la lencería se le hace inventario y se lleva a la lavandería del hotel.</p> <p style="text-align: center;">Houseman de Eventos y Banquetes</p> <p>Se encargara de la movilización de los equipos y mobiliario del montaje y desmontaje de los salones bajo la dirección del Capitán de Eventos y Banquetes.</p> <p>Ayudara en la limpieza de los salones antes y después de los Eventos.</p>			
Elaborado por Luis Cavero	Revisado por	Aprobado por	

HOTEL TROPICAL REFUGE	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
PROCEDIMIENTOS	Referencia			N de Pág.
	Vigencia			
	DIA	MES	ANO	20 / 52
DEPARTAMENTO E EVENTOS Y BANQUETES				
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS				
Elaborado por Luis Caveró	Revisado por	Aprobado por		

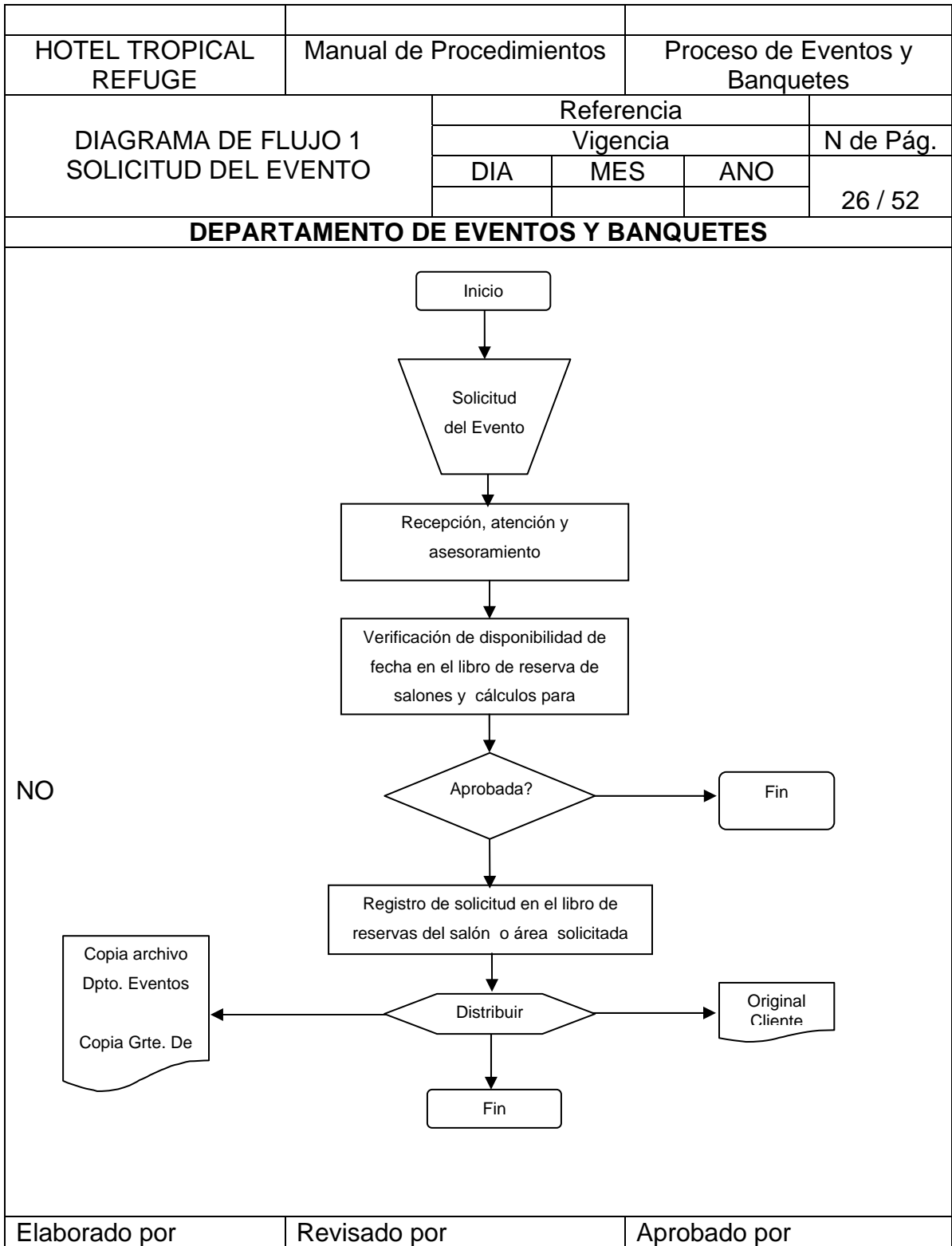
HOTEL TROPICAL REFUGE	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	Referencia			N de Pág.
	Vigencia			
	DIA	MES	ANO	21 / 52
INTRODUCCIÓN				
PLANIFICACIÓN				
<p>Solicitud del Evento</p> <p>Los potenciales clientes pueden hacer su solicitud de Eventos y Banquetes en el Hotel Tropical Refuge a través de la visita a las instalaciones del Hotel, por medio del teléfono o Internet.</p> <p>El Jefe de Eventos entrega a la secretaria la solicitud del evento después de cotejar el libro de reserva de los salones y verificar la disponibilidad de la fecha solicitada.</p> <p>La solicitud de Evento costara de una original para el Cliente y dos copias una copia para el archivo del Departamento y otra para el Gerente de Operaciones.</p> <p>Precio del Evento</p> <p>Se fijaran conjuntamente entre el Gerente de Operaciones, el Chef del Hotel y el Jefe de Eventos y Banquetes.</p> <p>Carta de Cotización</p> <p>El Jefe de Eventos realiza los cálculos de la solicitud y procede a elaborar la respectiva cotización.</p>				
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por		
Luis Caveró				

HOTEL TROPICAL REFUGE	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	Referencia			N de Pág.
	Vigencia			
	DIA	MES	ANO	22 / 52
<p>La secretaria redacta la Carta de Cotización según instrucciones del Jefe de Eventos y la envía al cliente.</p> <p>La Carta de Cotización constara de una original para el cliente y dos copias una para el archivo del departamento y la otra copia para la gerencia de operaciones.</p> <p>Reserva del Evento</p> <p>Inmediatamente después de que el Cliente acepte los términos de la cotización este deberá cancelar la cantidad estipulada con el fin de asegurar la reserva del salón, área o espacio.</p> <p>Montaje del Evento</p> <p>El montaje será acordado entre el cliente y el Jefe de Eventos teniendo presente el número de personas y tipo de menú, con lo que se diseñara un croquis, al Capitán de mesoneros se le entregara una copia del croquis la que le servirá de guía para su fiel ejecución. También se le hará llegar una copia del croquis al Gerente de Operaciones.</p> <p>Confeción del menú</p> <p>El Jefe de Eventos y Banquetes mostrara al cliente los distintos tipos de menú y de pasa palos para que elija el de su agrado.</p>				
Elaborado por Luis Cavero	Revisado por	Aprobado por		

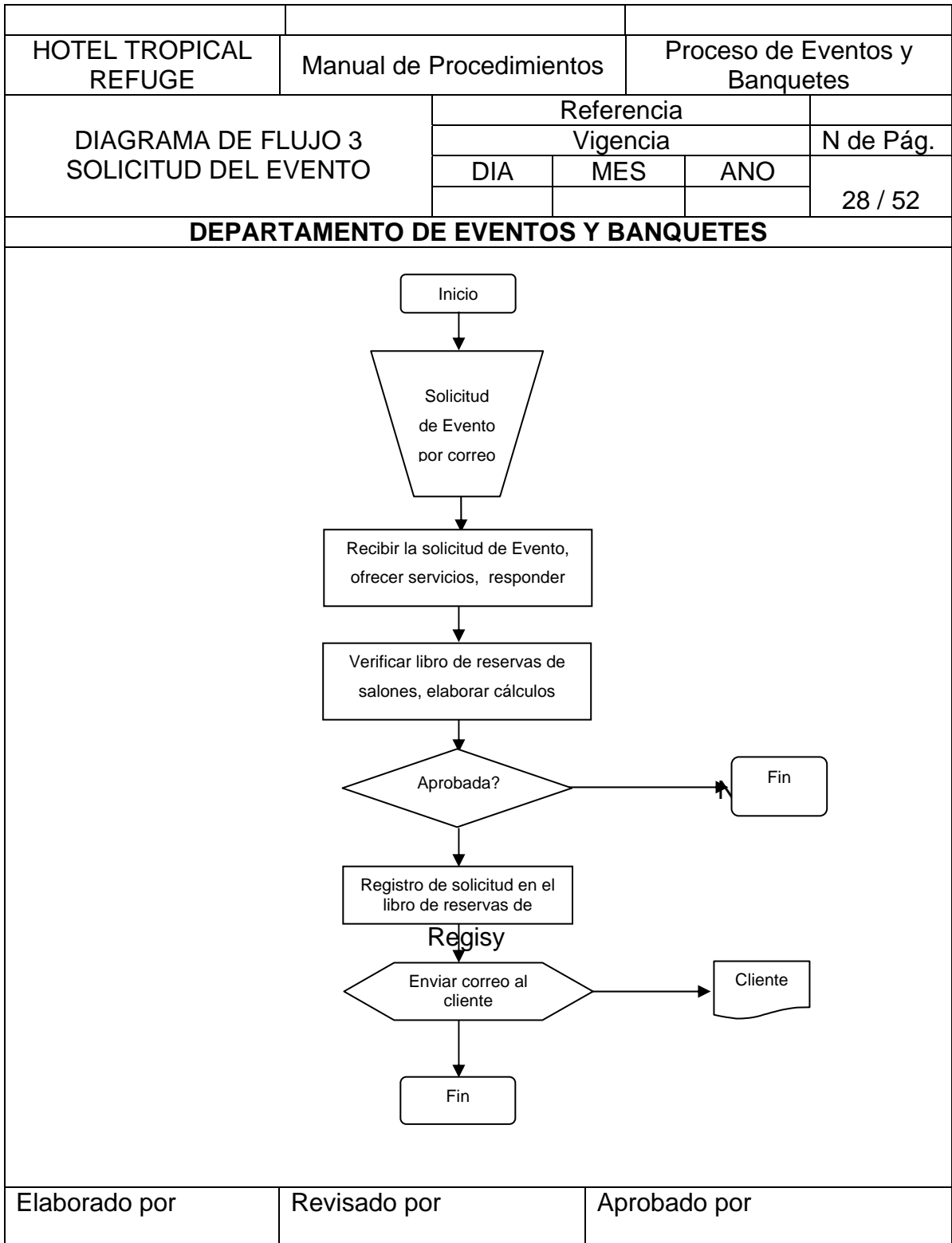
HOTEL TROPICAL REFUGE	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	Referencia			N de Pág.
	Vigencia			
	DIA	MES	ANO	23 / 52
<p>El Jefe de Eventos y Banquetes comunicara por escrito al Chef del Hotel el menú seleccionado y número de personas así como la fecha del Evento y toda la información pertinente.</p> <p>Contrato del Evento</p> <p>Se hará de forma oral y por escrito con dos originales y una copia, una original para el archivo del departamento y una para el cliente y la copia para el Gerente de Operaciones. Este se celebrara entre el Jefe de Eventos por el Hotel y el Cliente.</p> <p style="text-align: center;">ORGANIZACIÓN</p> <p>Orden de Servicio</p> <p>El Jefe del departamento de Eventos y Banquetes enviara a los departamentos involucrados en la realización del Evento con una antelación de 10 días la Orden de Servicio en la que se indicara la fecha, tipo de montaje, menú, equipos adicionales y número de asistentes</p> <p style="text-align: center;">DIRECCIÓN</p> <p>Supervisión y Control</p> <p>El Jefe de Eventos y Banquetes es la persona encargada de supervisar los eventos y solucionar cualquier imprevisto.</p>				
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por		
Luis Cavero				

HOTEL TROPICAL REFUGE	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	Referencia			N de Pág.
	Vigencia			
	DIA	MES	ANO	24 / 52
CONTROL				
Facturación				
El día del Evento, Jefe de Eventos y Banquetes procederá a cobrar el saldo pendiente del total de la factura y lo remitirá al departamento de contraloría.				
Si se producen cargos adicionales durante el Evento el Jefe Eventos y Banquetes elaborara la respectiva factura manual y la remitirá a caja recepción.				
Libro de Sugerencias				
El cual se encontrara en el área de recepción y los clientes podrán plasmar en el todas las apreciaciones respecto al servicio, atención del personal y todo lo referente al Evento.				
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por		
Luis Caveró				

HOTEL TROPICAL REFUGE	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
DIAGRAMAS DE FLUJO	Referencia			
	Vigencia			N de Pág.
	DIA	MES	ANO	
				25 / 52
DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y BANQUETES				
DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS PROCEDIMIENTOS				
Elaborado por Luis Cavero	Revisado por		Aprobado por	

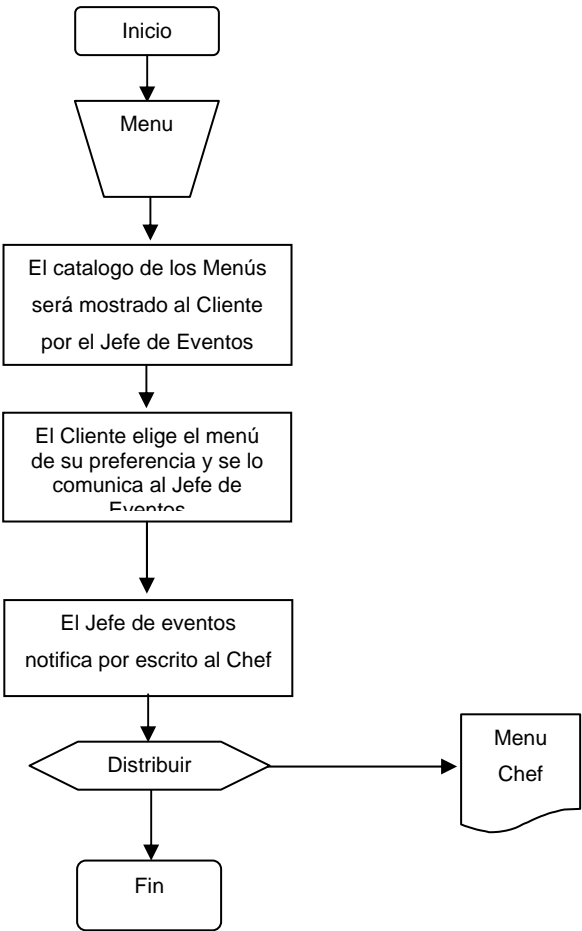


Luis Cavero			
HOTEL TROPICAL REFUGE	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes	
DIAGRAMA DE FLUJO 2 SOLICITUD DEL EVENTO	Referencia		
	Vigencia		
	DIA	MES	ANO
			N de Pág. 27 / 52
DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y BANQUETES			
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Solicitud[/Solicitud del Evento por/] Solicitud --> Proceso[Contestar de manera generalizada pero cortés e invitar al cliente a visitar las instalaciones para una atención] Proceso --> Fin([Fin]) </pre>			
Elaborado por Luis Cavero	Revisado por	Aprobado por	



Luis Cavero						
HOTEL TROPICAL REFUGE		Manual de Procedimientos		Proceso de Eventos y Banquetes		
DIAGRAMA DE FLUJO 4 COTIZACIÓN DEL EVENTO			Referencia			
			Vigencia			N de Pág.
			DIA	MES	ANO	29 / 52
DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y BANQUETES						
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Carta[/Carta de cotización/] Carta --> Elaborar[Elaborar Cotización con sus respectivos cálculos y] Elaborar --> Redacta[La Secretaria redacta la Carta de Cotización] Redacta --> Distribuir{Distribuir} Distribuir --> Copia[Copia archivo Dpto. Eventos] Distribuir --> Original[Original Cliente] Distribuir --> Verificar[Verificar que el Cliente reciba la Cotización] Verificar --> Confirmar[Confirmar si el Cliente esta de acuerdo con la] Confirmar --> Fin([Fin]) </pre>						
Elaborado por Luis Cavero		Revisado por		Aprobado por		

HOTEL TROPICAL REFUGE		Manual de Procedimientos		Proceso de Eventos y Banquetes			
DIAGRAMA DE FLUJO 5 MONTAJE DEL EVENTO			Referencia				
			Vigencia			N de Pág.	
			DIA	MES	ANO	30 / 52	
DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y BANQUETES							
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Montaje[/Montaje/] Montaje --> Asesoramiento[Asesoramiento del Cliente acerca de los distintos tipos de montaje] Asesoramiento --> Tomando[Tomando en cuenta el tipo de Evento y el numero de] Tomando --> Elaboracion[Elaboración de croquis del montaje conjuntamente con el] Elaboracion --> Distribuir{Distribuir} Distribuir --> Plan[Realizar plan de trabajo, supervisar limpieza del salón y las áreas así como el buen] Plan --> Verificar[Verificar montaje, limpieza del salón, decoraciones, funcionamiento de A/A,] Verificar --> Fin([Fin]) Plan --> Copia[Copia Capitan de mesoneros] </pre>							
Elaborado por Luis Cavero		Revisado por		Aprobado por			

HOTEL TROPICAL REFUGE	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes	
DIAGRAMA DE FLUJO 6 MENÚ DEL EVENTO		Referencia	
		Vigencia	
		DIA	MES
DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y BANQUETES		N de Pág.	
		31 / 52	
 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Menu[/Menu/] Menu --> A[El catalogo de los Menús será mostrado al Cliente por el Jefe de Eventos] A --> B[El Cliente elige el menú de su preferencia y se lo comunica al Jefe de Eventos] B --> C[El Jefe de eventos notifica por escrito al Chef] C --> D{Distribuir} D --> E[/Menu Chef/] D --> Fin([Fin]) </pre>			
Elaborado por Luis Cavero	Revisado por	Aprobado por	

HOTEL TROPICAL REFUGE	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
DIAGRAMA DE FLUJO 7 PRECIO DEL EVENTO		Referencia		
		Vigencia		N de Pág.
		DIA	MES	ANO
DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y BANQUETES				
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Precio[/Precio del Evento/] Precio --> Calcula[El precio del Evento se calculara entre el Grte. de Operaciones, el Chef y el] Calcula --> Fijan[Se fijan los precios de acuerdo a lo estipulado] Fijan --> Distribuir{Distribuir} Distribuir --> Fin([Fin]) Distribuir --> Secretaria[Secretaria de Eventos] </pre>				
Elaborado por Luis Cavero	Revisado por	Aprobado por		

HOTEL TROPICAL REFUGE	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes	
DIAGRAMA DE FLUJO 8 CONTRATO DEL EVENTO		Referencia	
		Vigencia	
		DIA	MES
DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y BANQUETES		N de Pág.	
		33 / 52	
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Contrato[/Contrato del Evento/] Contrato --> Redactar[Redactar el documento con todas lo acordado] Redactar --> Especificar[Se especifican todas las cláusulas acordadas] Especificar --> Distribuir{{Distribuir}} Distribuir --> Aceptada{Aceptada} Aceptada -- NO --> Fin1([Fin]) Aceptada -- SI --> Confirmar[Confirmar con el Cliente] Confirmar --> Fin2([Fin]) Distribuir --- Cliente[Cliente] </pre>			
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	

Luis Cavero		
HOTEL TROPICAL REFUGE	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes
DIAGRAMA DE FLUJO 9 ORDEN DE SERVICIO DEL EVENTO	Referencia	
	Vigencia	
	DIA	MES
		N de Pág. 34 / 52
DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y BANQUETES		
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> OS[/Orden de Servicio/] OS --> Elaborar[Elaborar órdenes de servicio con todas sus] Elaborar --> Distribuir{{Distribuir}} Distribuir --> Departamentos[Grte. Operaciones A & B Recepción Ama de llaves Mantenimiento] Distribuir --> Fin([Fin]) </pre>		
Elaborado por Luis Cavero	Revisado por	Aprobado por

HOTEL TROPICAL REFUGE	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes	
DIAGRAMA DE FLUJO 10 FACTURACIÓN DEL EVENTO		Referencia	
		Vigencia	
		DIA	MES
DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y BANQUETES		N de Pág.	
		35 / 52	
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Facturación[/Facturación/] Facturación --> P1[El Jefe de Eventos suministra la información detallada de la cuenta a Cta. y cobrar en] P1 --> P2[Se determina la cantidad y tipo de consumo y se realizan los respectivos] P2 --> P3[Elaborar la Factura] P3 --> D1{Distribuir} D1 --> D2[Cobro de Factura Cliente] D1 --> Fin([Fin]) </pre>			
Elaborado por Luis Cavero	Revisado por	Aprobado por	

HOTEL TROPICAL REFUGE		Manual de Procedimientos		Proceso de Eventos y Banquetes	
FORMATOS		Referencia			N de Pág.
		Vigencia			
		DIA	MES	ANO	36 / 52
DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y BANQUETES					
FORMATOS GUÍA Y USO					
Elaborado por Luis Cavero		Revisado por		Aprobado por	

HOTEL TROPICAL REFUGE	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
FORMATOS GUÍA Y USO	Referencia			
	Vigencia			N de Pág.
	DIA	MES	ANO	37 / 52
DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y BANQUETES				
Solicitud de Evento				
<p>Objetivo Llevar un registro pormenorizado de las solicitudes aceptadas o no, con el fin de manejar un histórico de clientes.</p> <p>Responsable El Jefe de Eventos y Banquetes es el encargado de su llenado.</p> <p>Forma y Diseño Formato de Solicitud de Evento.</p> <p>Instrucciones de llenado</p> <p>Campo 1 Fecha, corresponde al día mes y año de elaboración del formato. Campo 2 Responsable, nombre de la persona que elabora el formato. Campo 3 Nombres, nombre completo del solicitante Campo 4 Dirección, Domicilio del solicitante Campo 5 Nombre de la institución, organización o empresa. Campo 6 Numero telefónico, de domicilio y móvil del solicitante. Campo 7 Correo Electrónico, del cliente Campo 8 Fecha de Evento, día, mes y año de la realización del Evento. Campo 9 Hora, la hora de inicio del Evento. Campo 10 Tipo de Evento, tipo de Evento a realizar.</p>				
Elaborado por Luis Cavero	Revisado por		Aprobado por	

HOTEL TROPICAL REFUGE		Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
FORMATOS GUÍAS Y USO		Referencia			N de Pág.
		Vigencia			
		DIA	MES	ANO	38 / 52
DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y BANQUETES					
<p>Campo 11 Número de participantes, se coloca el número de invitados. Campo 12 Salón o Espacio, nombre del salón o área determinada a desarrollarse el Evento. Campo 13 Tipo de Montaje, se colocara el tipo de montaje a desplegar en el Evento. Campo 14 Tipo de Menú, el elegido por el cliente. Campo 15 Bebidas, las que el cliente solicita o trae. Campo 16 Habitaciones, las solicitadas por el cliente. Campo 17 Equipos auxiliares y de otro tipo solicitados por el cliente.</p>					
Solicitud de Evento					
Logo, logo, logo					
Fecha.....1.....					
Responsable.....2.....					
Nombres..... 3.....					
Dirección del solicitante..... 4.....					
Nombre de la Empresa.....					
5.....					
N de teléfono.....6.....					
Correo Electrónico.....7.....					
Fecha del Evento.....8..... Hora del					
Evento.....9.....					
Tipo de Evento.....10..... N de					
participantes.....11.....					
Salón o área.....12..... Tipo de					
montaje.....13.....					
Tipo de Menú.....14.....					
Tipo de Bebida.....15.....					
Habitaciones.....16.....					
Equipos.....17.....					
Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	

Luis Cavero					
HOTEL TROPICAL REFUGE		Manual de Procedimientos		Proceso de Eventos y Banquetes	
FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia			
		Vigencia			N de Pág.
		DIA	MES	ANO	39 / 52
DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y BANQUETES					
Cotización de Eventos					
<p>Objetivo Agilizar el ofrecimiento de los servicios con que cuenta el Hotel para la realización de Eventos.</p> <p>Responsable El Jefe de Eventos será el encargado de su redacción.</p> <p>Forma y Diseño Formato de Carta de Cotización.</p> <p>Instrucciones para el llenado Campo 1 Número de Cotización, será la del número correlativo del formato. Campo 2 Fecha, la de elaboración de la Cotización Campo 3 Nombre, de la persona responsable del Evento. Campo 4 Fecha de realización del Evento, día, mes y año. Campo 5 Hora, se colocara la de inicio del Evento Campo 6 Número, de los participantes al Evento. Campo 7 Tipo de Evento, el que se desarrollara. Campo 8 Dirección, la del domicilio del solicitante. Campo 9 Teléfono, del solicitante. Campo 10 Correo Electrónico, del solicitante.</p>					
Elaborado por Luis Cavero		Revisado por		Aprobado por	

HOTEL TROPICAL REFUGE	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
FORMATOS GUÍA Y USO	Referencia			
	Vigencia			N de Pág.
	DIA	MES	ANO	40 / 52
DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y BANQUETES				
<p>Campo 11 Alimentos, tipo de menú o platos elegidos</p> <p>Campo 12 Cantidad, se coloca la cantidad de platos o menú acordados.</p> <p>Campo 13 Precio unitario, se coloca el precio por plato o menú seleccionado.</p> <p>Campo 14 Precio Total A, se coloca el resultado de la multiplicación de los campos 12 por 13.</p> <p>Campo 15 Bebidas, se pone el tipo de las bebidas acordadas.</p> <p>Campo 16 Cantidad, se coloca la cantidad de botellas o tragos a servir.</p> <p>Campo 17 Precio Unitario, se coloca el precio por botella o trago</p> <p>Campo 18 Precio Total B, se coloca el resultado de la multiplicación de los campos 16 por 17.</p> <p>Campo 19 Subtotal A & B, resultado de la suma del campo 14 más el campo 18.</p> <p>Campo 20 Porcentaje de Servicio, se le saca el 10 % al campo 19.</p> <p>Campo 21 Total A & B, resultado de la suma del campo 19 más el campo 20.</p> <p>Campo 22 Habitaciones. Tipo de habitación</p> <p>Campo 23 Cantidad, número de habitaciones a ocupar.</p> <p>Campo 24 Precio unitario, de cada habitación</p> <p>Campo 25 Noches, numero de noches ocupadas.</p> <p>Campo 26 Subtotal, se multiplican el campo 23 por el campo 24 y el resultado se multiplica por el campo 25.</p> <p>Campo 27 Impuesto Turístico, se multiplica el campo 26 por 1 %</p> <p>Campo 28 Total Habitaciones, suma de los campos 26 más 27.</p> <p>Campo 29 Nombre, del salón, área o espacio a utilizar durante el Evento.</p>				
Elaborado por	Revisado por		Aprobado por	
Luis Cavero				

HOTEL TROPICAL REFUGE	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
FORMATOS GUÍA Y USO	Referencia			
	Vigencia			N de Pág.
	DIA	MES	ANO	41 / 52
DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y BANQUETES				
<p>Campo 30 Precio, del salón, área o espacio a utilizar. Campo 31 Días, se pondrá el número de días a ocupar. Campo 32 Total, resultante de la multiplicación de los campos 30 por 31. Campo 33 Subtotal, suma del campo 21 más el campo 28 más el campo 32. Campo 34 Servicio Complementario, número de servicio complementario que el Cliente solicita. Campo 35 Precio, el de cada servicio complementario. Campo 36 Días a utilizar. Campo 37 Cantidad de equipos. Campo 38 Subtotal Complementario, sumatoria del campo 37 por 36 por 35. Campo 39 Total, resultado del campo 33 más campo 36.</p>				
Elaborado por Luis Cavero	Revisado por		Aprobado por	

HOTEL TROPICAL REFUGE		Manual de Procedimientos		Proceso de Eventos y Banquetes			
FORMATOS GUÍAS Y USO			Referencia				
			Vigencia			N de Pág.	
			DIA	MES	ANO	42 / 52	
DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y BANQUETES							
Cotización de Evento							
Logo, logo, logo1			Número de Cotización				
Fecha de Elaboración. 2							
Nombre del responsable.....3.....							
Fecha del Evento.....4.....Hora del Evento.....5							
.....							
N de participantes.....6.....Tipo de Evento							
.....7.....							
Dirección 8.....							
Teléfono.....9.....							
Correo Electrónico.....10.....							
Alimentos.....11.....							
Cantidad12.....Precio Unitario.....13.....Precio total							
A.....14.....							
Bebidas.....15.....							
Cantidad.....16.....Precio Unitario.....17.....Precio total							
B...18.....							
Subtotal A &							
B.....19.....							
10 % de							
servicio.....20.....							
Total A &							
B.....21.....							
Habitaciones.....22.....							
Cantidad...23...Precio Unitario...24...N de Noches...25...Precio total							
H.....26.....							
1% impuesto							
turístico.....27.....							
Total							
H.....28.....							
Salón o Espacio.....29.....							

Precio Unitario.....30.....N de Días.....31.....Total S.....32.....				
			Subtotal...33.....	
Servicios Complementarios.....34.....				
Precio Unitario...35.....N de Días.....36....Cantidad....37...Subtotal.....38.....				
Servicios Complementarios.....				
Precio Unitario.....N de Días.....Cantidad.....Total.....				
			Total	
General...39.....				
Elaborado por Luis Cavero		Revisado por		
Aprobado por				
HOTEL TROPICAL REFUGE	Manual de Procedimientos		Proceso de Eventos y Banquetes	
FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia		
		Vigencia		N de Pág.
		DIA	MES	ANO
DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y BANQUETES				
Reserva de Evento				
<p>Objetivo Dejar constancia de la reserva del salón, área o espacio con la finalidad de que no se vuelva a reservar por error.</p> <p>Responsable El Libro de reserva de salones será llenado por la secretaria de Eventos según instrucciones del Jefe de Eventos.</p> <p>Forma y Diseño Formato de Libro de Reserva.</p> <p>Instrucciones para el llenado. Campo 1 Numero, el correlativo del libro de reserva. Campo 2 Fecha, la del día de elaboración de la reserva. Campo 3 Nombre, el de la persona que hace la reservación. Campo 4 Salón, nombre del salón, área o espacio reservado. Campo 5 Fecha, la de realización del Evento.</p>				

Campo 6 Hora, de inicio del Evento.			
Campo 7 Tipo, de Evento a realizarse.			
Campo 8 Numero, de las personas que asistirán al Evento.			
Campo 9 Teléfono, el de la persona que hace la reserva.			
Campo 10 Correo Electrónico, el del que hace la reserva.			
Campo 11 Domicilio, de la persona que hace la reserva.			
Campo 12 Cantidad, monto de dinero para asegurar la reserva.			
Campo 13 Observaciones, información adicional de importancia.			
Elaborado por Luis Cavero		Revisado por	
HOTEL TROPICAL REFUGE		Manual de Procedimientos	
		Aprobado por	
		Proceso de Eventos y Banquetes	
FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia	
		Vigencia	
		DIA	MES
		ANO	
		N de Pág. 44 / 52	
DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y BANQUETES			
Reserva de Evento			
Logo, logo, logo			
Reserva.....1..... Fecha de			
elaboración.....2.....			
N de			
Nombre del			
Responsable.....3.....			
Salón.....4.....			
Fecha del Evento.....5..... Hora del			
Evento.....6.....			
Tipo del Evento.....7..... N de			
Participantes.....8.....			
Teléfono.....9.....			
Correo Electrónico.....10.....			
Domicilio.....11.....			
Cantidad en Bs.....12.....			
Observaciones.....13.....			
Elaborado por Luis Cavero		Revisado por	
		Aprobado por	

HOTEL TROPICAL REFUGE	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes	
FORMATOS GUÍA Y USO	Referencia		N de Pág.
	Vigencia		
	DIA	MES	ANO
DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y BANQUETES			
Orden de Servicio			
<p>Objetivo Informar de forma completa y especifica a todos los departamentos involucrados en la realización de un Evento o Banquete.</p> <p>Responsable El Jefe de Eventos dará instrucciones precisas a la secretaria para que esta sea quien redacte las órdenes de servicio y se encargue de su distribución.</p> <p>Forma y Diseño Formato de Orden de Servicio.</p> <p>Instrucciones para el llenado Campo 1 Número, el correlativo respectivo de órdenes de servicio. Campo 2 Fecha de distribución de las órdenes de servicio. Campo 3 Departamento al que se remite la orden. Campo 4 Tipo, de Evento que se desarrollara. Campo 5 Fecha, de realización del Evento. Campo 6 Salón, donde se realizara el Evento. Campo 7 Hora, de realización del Evento. Campo 8 Nombre, del responsable del Evento. Campo 9 Número, de personas participantes. Campo 10 Observaciones, información detallada del Evento, inherente a cada departamento.</p>			
Elaborado por Luis Cavero	Revisado por	Aprobado por	

HOTEL TROPICAL REFUGE	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes		
FORMATOS GUÍA Y USO	Referencia			N de Pág.
	Vigencia			
	DIA	MES	ANO	46 / 52
DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y BANQUETES				
Orden de Servicio.				
Logo, logo, logo				
N de				
Orden.....1.....				
Fecha de				
Emisión.....2.....				
Departamento.....3.....				
Tipo de Evento.....4.....				
Fecha del Evento.....5.....				
Salón o Espacio.....6.....				
Hora del Evento.....7.....				
Nombre del Responsable.....8.....				
N de Participantes.....9.....				
Observaciones.....10.....				
.....				
.....				
.....				
Elaborado por	Revisado por	Aprobado por		

Luis Cavero			
HOTEL TROPICAL REFUGE	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes	
FORMATOS GUÍA Y USO	Referencia		N de Pág.
	Vigencia		
	DIA	MES	ANO
DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y BANQUETES			
Contrato de Evento			
<p>Objetivo Darle un marco legal formalizando la prestación del servicio.</p> <p>Responsable Jefe de Eventos por EL Hotel.</p> <p>Forma y Diseño Formato Contrato de Eventos</p> <p>Instrucciones para el Llenado Campo 1 Número, el del contrato a celebrarse. Campo 2 Fecha, la de realización del contrato. Campo 3 Número, el de la respectiva cotización. Campo 4 Nombre, del responsable del Evento. Campo 5 Tipo, de Evento a desarrollarse. Campo 6 Tipo, de montaje. Campo 7 Fecha, de realización del Evento. Campo 8 Hora, de inicio del Evento. Campo 9 Número, de participantes del Evento. Campo 10 Dirección, del Cliente. Campo 11 Teléfono, del Cliente. Campo 12 Correo Electrónico. Campo 13 Alimento, tipo de menú o platos a servir.</p>			
Elaborado por Luis Cavero	Revisado por	Aprobado por	

HOTEL TROPICAL REFUGE	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes	
FORMATOS GUÍA Y USO	Referencia		N de Pág.
	Vigencia		
	DIA	MES	ANO
DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y BANQUETES			
<p>Campo 14 Precio unitario, de cada plato o ración del menú. Campo 15 Cantidad, de platos o raciones a servir. Campo 16 Subtotal A, resultado de la multiplicación del campo 14 por el campo 15. Campo 17 Bebidas, tipo de bebidas acordada. Campo 18 Precio unitario, de cada botella o trago. Campo 19 Cantidad, de botellas o tragos a servir. Campo 20 Subtotal B, resultado de la multiplicación del campo 18 por el campo 19. Campo 21 Subtotal A & B, suma del campo 16 mas el campo 20. Campo 22 Porcentaje de servicio, resultado del campo 21 por 10 %. Campo 23 Total A & B, suma de los campos 21 mas 22. Campo 24 Habitación, Tipo de habitación a ocupar Campo 25 Cantidad, se coloca el número de habitaciones requeridas. Campo 26 Precio unitario, dependiendo el tipo de habitación Campo 27 Noches, numero de noches a ocupar. Campo 28 Subtotal, resultado de la multiplicación de los campos 25 por 26 por 27 Campo 29 Impuesto turístico, se multiplica el campo 28 por 1 %. Campo 30 Total H., suma de los campos 28 mas 29. Campo 31 Nombre, del salón, área o espacio a realizar el Evento. Campo 32 Precio, del salón, área o espacio a ocupar durante el Evento. Campo 33 Días, numero de días que se requiere el salón, área o espacio. Campo 34 Total S., resultado de la multiplicación de los campos 32 por 33.</p>			
Elaborado por Luis Cavero	Revisado por	Aprobado por	

HOTEL TROPICAL REFUGE	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes	
FORMATOS GUÍA Y USO	Referencia		N de Pág.
	Vigencia		
	DIA	MES	ANO
DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y BANQUETES			
<p>Campo 35 Cantidad, número de los servicios adicionales o complementarios.</p> <p>Campo 36 Precio, de cada servicio complementario o adicional.</p> <p>Campo 37 Total, resultado de la multiplicación de los campos 35 por 36.</p> <p>Campo 38 Total, resultado de la suma de los campos 23 más 30 más 34 mas 37.</p> <p>Campo 39 Abono, cantidad de dinero que el Cliente debe adelantar para la realización del Evento.</p> <p>Campo 40 Saldo, monto que resta por cancelar del total del precio del Evento.</p>			
Cláusulas del Contrato			
<p>El cliente deberá haber cancelado el 50% del total del monto como anticipo para el día de la firma del contrato, una semana antes del evento otro 25 % y el día del evento el restante 25% también abrirá un voucher como medida de garantía.</p> <p>El Cliente se responsabiliza por danos causados por sus invitados a las instalaciones o activos del hotel.</p> <p>El Cliente debe velar por el buen comportamiento de sus invitados, caso contrario serán desalojados de las instalaciones por el personal de seguridad.</p> <p>El Hotel no permitirá que se introduzcan bebidas, alimentos ni equipos sin la autorización de la gerencia de operaciones.</p>			
Elaborado por Luis Cavero	Revisado por	Aprobado por	

HOTEL TROPICAL REFUGE	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes	
FORMATOS GUÍA Y USO	Referencia		
	Vigencia		N de Pág.
	DIA	MES	ANO
DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y BANQUETES			
<p>Esta terminantemente prohibida la introducción de armas blancas o de fuego a las instalaciones del hotel.</p> <p>Cualquier modificación o cambio se deberá comunicar a la Unidad de Eventos y Banquetes con cinco días como mínimo de anticipación.</p> <p>Las cancelaciones se deberán notificar con cinco días de anticipación de lo contrario se retendrá el total de lo adelantado como gasto de operación.</p> <p>Esta terminantemente prohibido ingresar a las instalaciones del Hotel con cualquier tipo de animal.</p>			
Elaborado por Luis Cavero	Revisado por	Aprobado por	

HOTEL TROPICAL REFUGE	Manual de Procedimientos	Proceso de Eventos y Banquetes	
FORMATOS GUÍA Y USO	Referencia		N de Pág.
	Vigencia		
	DIA	MES	ANO
DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y BANQUETES			
Contrato de Evento			
Logo, logo, logo Contrato.....1.....			Número de
Elaboración....2....	Fecha		de
Cotización...3.....	Número		de
Nombre responsable....4.....			del
Tipo de Evento.....5.....	Tipo de Montaje.....6.....		
Fecha del Evento.....7.....	Hora del		
Evento.....8.....			
N participantes.....9.....			de
Dirección.....10.....			
Teléfono.....11.....	Correo Electrónico.....12.....		
Alimentos.....13.....			
Precio Unitario.....14.....	Cantidad.....15.....		Precio total
A.....16.....			
Bebidas.....17.....			
Precio Unitario.....18.....	Cantidad.....19.....		Precio total
B.....20.....			
B.....21.....	Subtotal A		&
servicio.....22.....	10 %		de
B.....23.....	Total A		&
Habitaciones.....24.....			
Cantidad...25...Precio Unitario...26...N de Noches...27...Precio total			
H.....28.....			
turístico.....29.....	1%		impuesto

		Total	
H.....30.....			
Salón o Espacio.....31.....			
Precio Unitario.....32.....N	de	Días.....33.....	Total
S.....34.....			
Servicios			
Complementarios.....35.....			
Precio			
Unitario...36.....	Subtotal.....37.....		Total
General.....38.....			
Abono.....39.....Fecha.....			
Saldo.....40.....Fecha.....			
Elaborado por		Revisado por	
Luis Cavero			
HOTEL TROPICAL REFUGE		Manual de Procedimientos	
		Proceso de Eventos y Banquetes	
FORMATOS GUÍA Y USO		Referencia	
		Vigencia	
		N de Pág.	
		DIA	MES
		52 / 52	
DEPARTAMENTO DE EVENTOS Y BANQUETES			
Contrato de Evento			
Cláusulas del Contrato			
<p>El cliente deberá haber cancelado el 50% del total del monto como anticipo para el día de la firma del contrato, una semana antes del evento otro 25% y el día del evento el restante 25% también abrirá un voucher como medida de garantía. El Cliente se responsabiliza por danos causados por sus invitados a las instalaciones o activos del hotel.</p> <p>El Cliente debe velar por el buen comportamiento de sus invitados, caso contrario serán desalojados de las instalaciones por el personal de seguridad.</p> <p>El Hotel no permitirá que se introduzcan bebidas, alimentos ni equipos sin la autorización de la gerencia de operaciones.</p> <p>Esta terminantemente prohibida la introducción de armas blancas o de fuego a las instalaciones del hotel.</p> <p>Cualquier modificación o cambio se deberá comunicar a la Unidad de Eventos y Banquetes con cinco días como mínimo de anticipación.</p> <p>Las cancelaciones se deberán notificar con cinco días de anticipación de lo</p>			

<p>contrario se retendrá el total de lo adelantado como gasto de operación. Esta terminantemente prohibido ingresar a las instalaciones del Hotel con cualquier tipo de animal.</p>		
Elaborado por Luis Cavero	Revisado por	Aprobado por

CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Después de haber hecho el estudio y en base a la información obtenida de la fuente se llegó a las siguientes conclusiones.

Planificación

- En esta etapa se determinó que el departamento de Alimentos y Bebidas no sigue la secuencia correcta de los procedimientos en el proceso de realización de los eventos y banquetes, no existe un criterio establecido para tal fin, no se planifican las acciones a seguir de una manera lógica por lo que se pierde tiempo y recursos.

Organización

- No existe una comunicación interdepartamental fluida.
- Al no existir la unidad de Eventos y Banquetes, el personal encargado de atender las solicitudes de Eventos y Banquetes puede ser un recepcionista u otra persona del área administrativa que se encuentre en ese momento por lo que no se realizara un trabajo eficiente, lo que ocasionara confusión durante el desarrollo del Evento.

Dirección

- El Gerente de Operaciones es el encargado de la supervisión y control, cuando este no se encuentra en las instalaciones y se presente un imprevisto, este no será muy fácil de solucionar.

Control

- En el Hotel Tropical Refuge no existe un archivo de los eventos realizados ni de los no realizados, no existen formatos establecidos para los distintos procedimientos, así como no existen menús ni nada que le haga más fácil el proceso y desarrollo de Eventos.
- Por lo que no existe estadística dentro del Hotel que faciliten las futuras negociaciones.
- Se debe resaltar que no existe un cuestionario de post evento para que el cliente realice una evaluación del evento, el cual serviría para mejorar el estándar de servicio.

Recomendaciones

- Poner en practica los procedimientos para el proceso de Eventos y Banquetes siguiendo los flujo gramas respectivos del presente manual.
- Distribuir entre el personal involucrado el presente manual.

BIBLIOGRAFÍA

BUENDÍA, Juan Manuel. Organización de Reuniones Convenciones, Congresos, Seminarios, Editorial Trillas. México 1991.

FELIPE GALLEGOS, Jesús. La Dirección Estratégica en los Hoteles del Siglo XXI .Editorial Mc Graw Hill. Madrid. 1986.

GÓMEZ CEJA, Guillermo. Planificación y Organización de Empresas. Editorial Mac Graw Hill. Octava edición. México. 1989.

GÓMEZ, Carlos y Bermúdez, Oswaldo. La Gerencia de Eventos Especiales en las Relaciones Públicas. Editorial Panapo. Caracas. 1989.

MERCADO, Salvador. Como hacer una Tesis. Editorial Limusa. México. 1990

MUNCH, Galindo. Fundamentos de Administración. Editorial Trillas. México.1989.

REYNOSO, Javier. Tratado de Alimentos y Bebidas Normas del Servicios. Editorial Limusa. México. 1990.

TAYLOR Frederick Wislow. Principios de la Administración Científica. Editorial Hermanos Herrera. México. 1976.

SHUSTER

ANEXOS

ANEXOS

Anexo 1 Descanso de Café (Cofe Breack)

1

Café, Leche e Infusiones
Jugos de Frutas Naturales
Refrescos, Agua Mineral.

2

Café, Leche e Infusiones
Jugos de Frutas Naturales
Surtido de Bolleria.

3

Café, Leche e Infusiones
Jugos de Frutas Naturales
Croissant con Jamón y Queso
Pasta Seca.

4

Café, Leche e Infusiones
Jugos de Frutas Naturales

Pastelería Francesa

Mini Sandwiches

Refrescos.

5

Café, Leche e infusiones

Jugos de Frutas Naturales

Surtido de Yogurts

Croissant con Jamón y Queso

Emparedados de Vegetales

Pasta Seca, Fruta Natural.

6

Café, Leche e Infusiones

Jugos de Frutas Naturales

Empanadas Surtidas:

Cazon, Queso, Caraoas,

Carne Mechada y Pollo.

Anexo 2 Pasapalos

Brochetas de Carne

Brochetas de Pollo

Brochetas de Cerdo

Brochetas de Mero

Jamón Serrano

Tequenos Criollos

Tortilla Española

Canapés de Salmón Ahumado

Canapés de Espárragos

Canapés de Queso con Nueces

Canapés de Pateé de la Casa

Canapés de Camarones

Canapés de Queso Roquefort

Mini Quiche Lorraine

Croquetas de Pollo

Croquetas de Jamon

Empanadas Gallegas

Empanadas Surtidas

Salpicón de Mariscos

Ceviche Peruano

Mini Pizza

Bastoncitos de Mero

Chupetas de pollo

Ojos de Buey

Variedad de Quesos

Anexo 3 Buffets

Buffet # 1

Sopas

Crema de Auyama, Sopa de Cebolla

Ensaladas

Lechuga, Tomate, Cebolla, Zanahoria,
Alcachofas, Pepinillos, Tocineta.

Salsas

Tártara, Roquefort, Mostaza, Francesa,
Vinagreta de miel.

Entremeses

Pastel de Mariscos, Roast Beef
Pateé al Oporto.

Platos Principales

Solomillo Wellington
Suprema de Ave en Salsa de Ciruela
Mero al Cava.

Guarniciones

Espinacas a la Crema, Spaghetti Marinera,
Zanahorias al Queso Azul.

Postres

Torta de Chocolate, Frutas Tropicales,
Tabla de Quesos
Café.

Buffet # 2

Sopas

Crema De Remolacha, Marmita de Pescado

Ensaladas

Aceitunas, Anchoas, Lechuga, Cebolla,
Maíz, Zanahoria, Pepinillos,
Tomate margariteño.

Salsas

Mayonesa, Vinagreta, Mil islas,
Rosada, Amostazada.

Platos Principales

Mero en Salsa verde, Pechuga de pollo a la Pimienta,
Pierna Ahumada.

Guarniciones

Spaghetti al Pesto, Papas al Vapor,
Pastel de Hortalizas.

Postres

Flan de Cambur, Frutas Variadas,
Pastel de crema.
Café.

Buffet # 3**Sopas**

Crema de Zanahoria, Minestrón Piamontesa

Ensaladas

Lechuga, Cebolla, Remolacha, Maíz,
Aceitunas, Pepinos, Tomates,
Anchoas, Huevos Napeados.

Entremeses

Espejo de Quesos y Fiambres,
Selección de Patees.

Platos Principales

Escalopines a la crema, Carite al Ajo,
Muslo de Pollo al Limón.

Guarniciones

Arroz Azafranado, Papas Asadas,
Verduras Salteadas.

Postres

Macedonia de Frutas, Bizcocho de Vainilla,
Milhojas de Arequipe.
Café.

Buffet # 4**Sopas**

Crema de Maíz, Sopa de Mariscos.

Ensaladas

Lechuga, Tomate, Pepino, Cebolla,
Remolacha, Aceitunas, Huevos Napeados,
Pepinos , Espárragos, Pimientos.

Salsas

Vinagreta, Roquefort, Rosada,
Alioli, B.B.Q.

Platos Principales

Punta de filete Strogonoff, Pollo al Coco,
Mero a las finas Hierbas.

Guarniciones

Spaghetti Nappoli, Arroz a la Jardinera,
Papas Gratinadas.

Postres

Frutas Tropicales, Mousse de Fresa,
Pie de Mango.
Café.

Buffet # 5**Sopas**

Crema de Langostinos, Sopa de Vegetales.

Ensaladas

Cebolla, Pepino, Tomate, Berenjena,
Maíz, Lechuga, Queso Blanco,
Anchoas, Zanahoria.

Salsas

Guasacaca, Mostaza. Mayonesa,
Alioli, Vinagreta.

Platos Principales

Pargo en Adobo, Brocheta de Langostinos,
Rueda de Salmón.

Guarniciones

Papas al Vapor, Arroz Pilaf,
Tomate Provenzal.

Postres

Torta de Coco, Pie de Limón,
Bienmesabe.
Café.

Buffet # 6**Sopas**

Crema de Maíz, Sopa de Lentejas,

Ensaladas

Lechuga, Pepinillos, Tomate Margariteño,
Aceituna, Queso Parmesano,
Cebolla, Remolacha.

Salsas

Cesar, Mil Islas, Vinagreta,
Mostaza, B.B.Q.

Entremeses

Pastel de Chucho, Pateé de la Casa,
Variedad de Quesos.

Platos Principales

Medallón de Lomito en Salsa de Mango,
Langostinos al Whisky,
Filete de Mero al Vino Blanco.

Guarniciones

Berenjenas salteadas, Arroz Primavera,
Pasticho.

Postres

Mousse de Frutas, Torta de Guanábana,
Quesillo.
Café.

Anexo 3

Menú Plateado

M. P. # 1

Ensalada de Langosta

Consomé Clarificado
Suprema de Pollo a la Meuniere
con papas al Vapor
Torta de Chocolate
Café y Mignardises

M. P. # 2

Carpaccio de Res al Parmesano
Crema de Esparragos
Filete de Mero en Salsa de Almendras
Con Papas al Horno.
Creppes de Durazno
Café y Mignardises

M. P. # 3

Pastel de Ahumados
Crema de Langostinos
Lomito a la Pimienta
Papas Rellenas Gratinadas
Tres Leches
Café y Mignardises.

M. P. # 4

Ensalada Cesar
Crema de Mariscos
Lomito en salsa Roquefort

Papa Asada
Torta de Queso
Café y Mignardises.

M. P. # 5

Ensalada Capresa
Crema de Auyama
Rueda de Salmón al ajo
Con Papas al Vapor
Bienmesabe
Café y Mignardises.

M. P. # 6

Ensalada de Brócoli
Fosforera Margaritena
Suprema de Mero en Salsa Verde
Papas Hervidas
Marquesa de Chocolate
Café y Mignardises

Anexo 4**Atenciones V.I.P.****AT. # 1**

Cesta de Frutas

1 / 2 Botella de Ron Selecto

AT. # 2

Frutos Secos

Cesta de Frutas

1 / 2 Botella de Whisky 12 anos

1 / 2 Botella de Ron Selecto

Botellas de Soda

Botellas de refresco de cola

Botellas de Chinotto

AT. # 3

Frutos Secos

Cesta de Frutas

Pastelería Francesa

Cesta de Quesos

1 / 2 Botella de Ron Selecto

1 Botella de Whisky 12 anos

1 Botella de Cava

2 Botellas de Soda

Botellas de Refresco de cola
Botellas de Chinotto
Botellas de Agua Mineral.

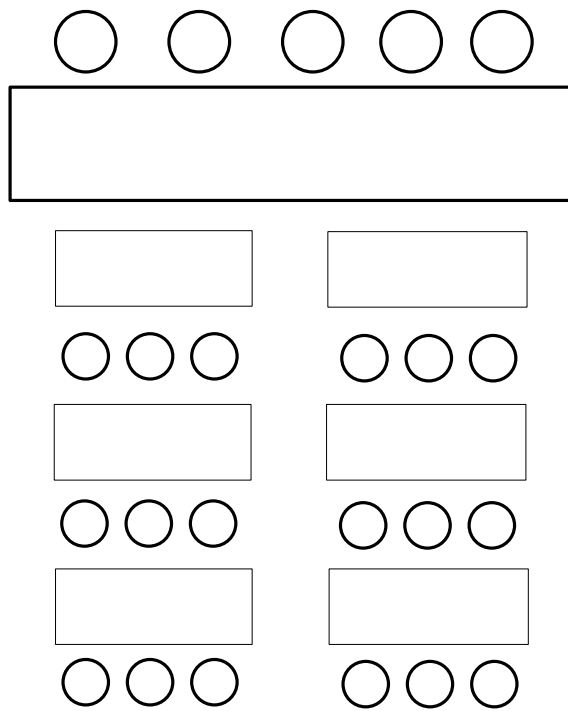
AT. # 4

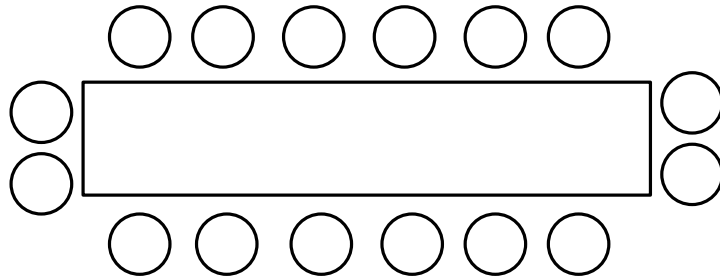
Cesta de Frutas
1 Botella de Cava.

ANEXO 5

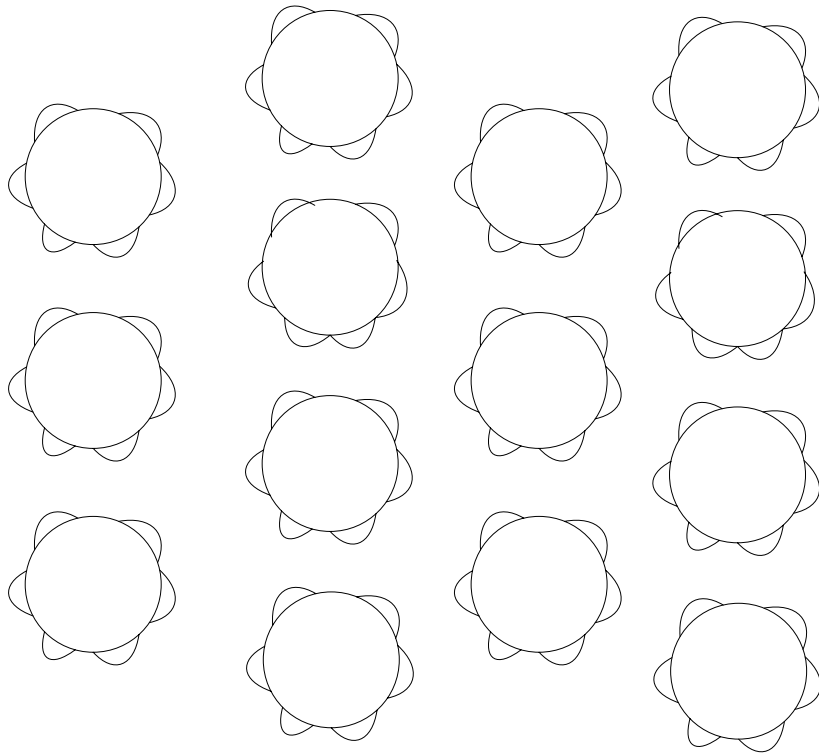
TIPOS DE MONTAJE

TIPO DE ESCUELA

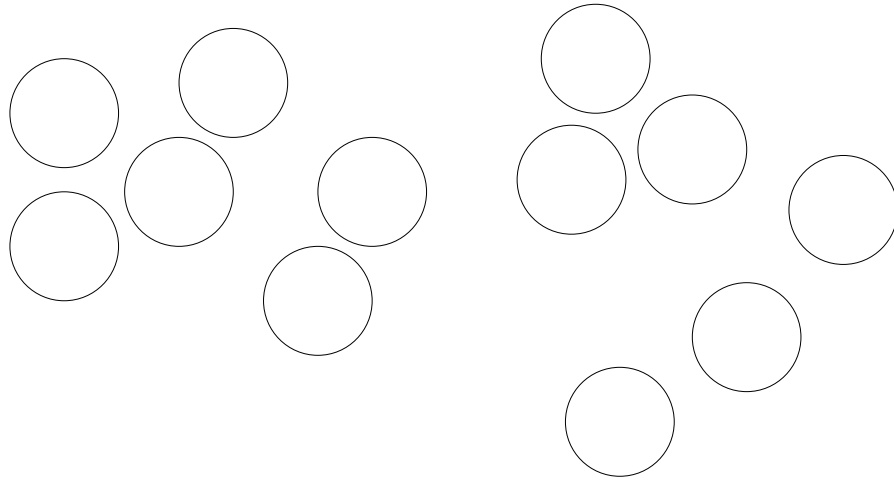


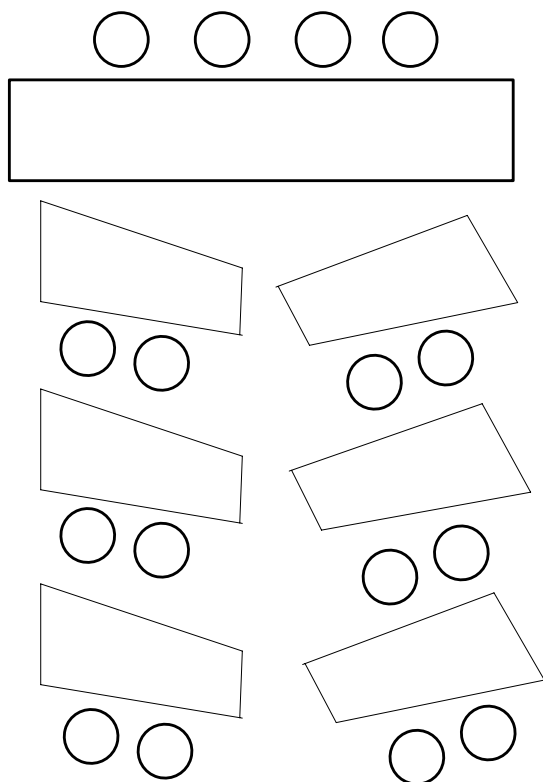
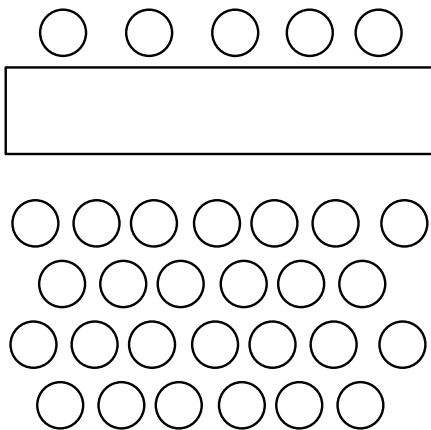
TIPO IMPERIAL

TIPO BANQUETE

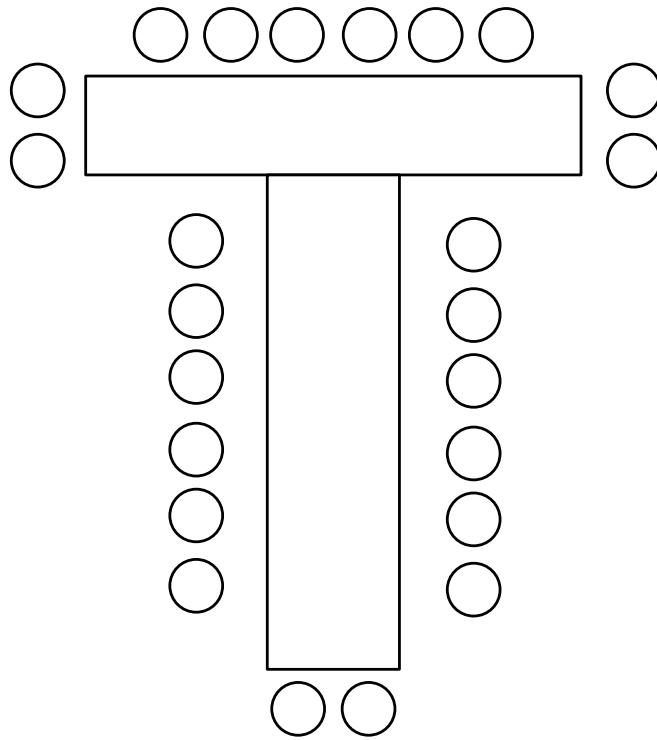


TIPO CÓCTEL

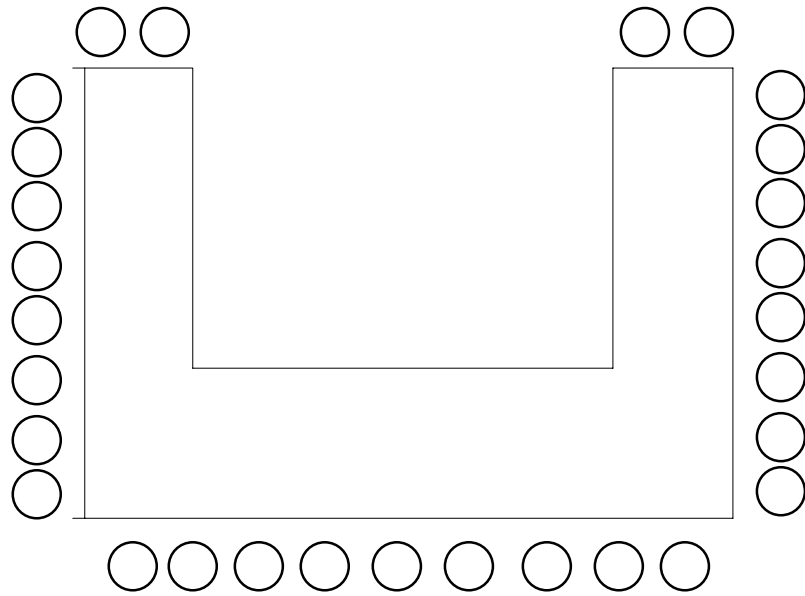


TIPO ESPINA**TIPO TEATRO**

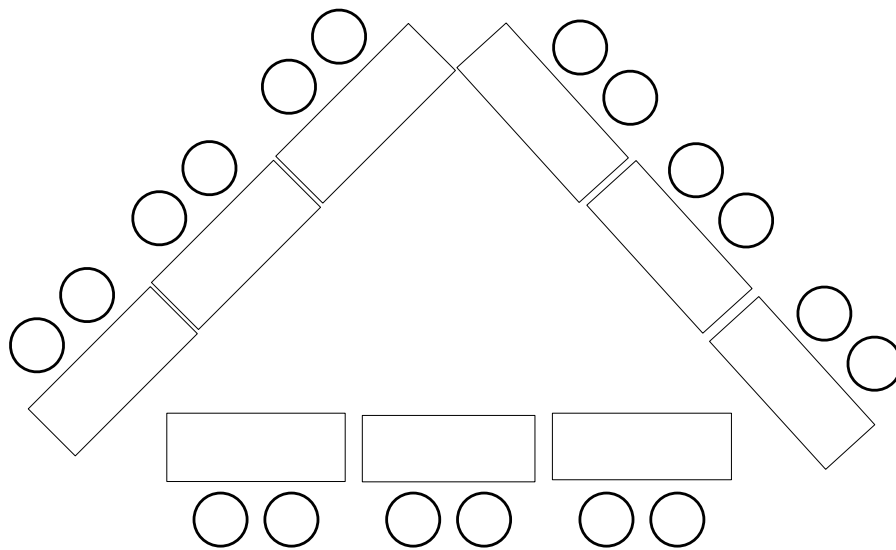
TIPO "T"



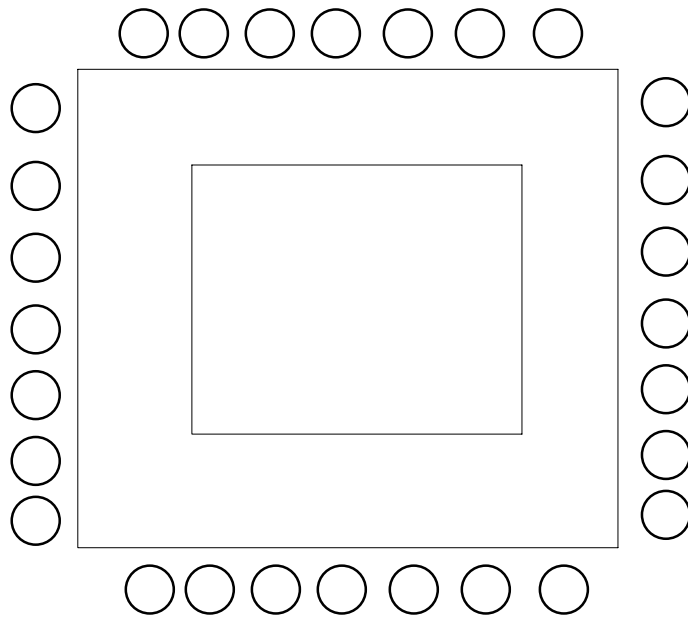
TIPO "U"



TIPO TRIANGULO



TIPO CUADRADO



Nombre de archivo: Br Luis Cavero I
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: Denominación De La Empresa
Asunto:
Autor: k
Palabras clave:
Comentarios:
Fecha de creación: 10/02/2009 15:42:00
Cambio número: 17
Guardado el: 17/02/2009 11:19:00
Guardado por: UDO
Tiempo de edición: 268 minutos
Impreso el: 17/02/2009 11:20:00
Última impresión completa
Número de páginas:137
Número de palabras:18.522 (aprox.)
Número de caracteres:99.651 (aprox.)