

Modelo de capacitación

Josue Salas-Gomez
Instituto Tecnológico Superior Zacatecas Occidente

10 de junio de 2018

Resumen

En este trabajo analizaremos un modelo de capacitación enfocado al personal de un hotel y así observar como este tipo de modelos se constituye y la importancia de tener personal capacitado.

Modelo de capacitación para el personal de un hotel.

- 1.- Programa de capacitación para el manejo de la clientela.
- 2.- Primero: formación de un plan y presupuesto.

- Selección de los puntos a resolver
- Formación del presupuesto para el proyecto
- Selección de los impartidores del programa de capacitación
- Proponer los temas que se desarrollarán.
- Definición de las metas a lograr en corto, mediano y largo plazo.
- Definir los candidatos a la capacitación
- Definir los medios de evaluación
- Planes de duración de sesiones o grados de avance.
- Creación de manuales y métodos de estudio.
- Uso de asesores de inteligencia emocional o psicólogos
- Circulares o memorandum's dirigidos a los jefes de personal o supervisores correspondientes.
- Otorgamiento de reconocimientos o diplomas que ratifiquen los conocimientos.

1.- Plan de actividades a realizar por el trabajador, que debe atender a la clientela.

- a) Prácticas de recepción
 - b) Trato de personas conflictivas
 - c) Trato y cuidado de personas con capacidades diferentes
 - d) Trato y cuidado de personas de la tercera edad
 - e) Trato y cuidado de niños y adolescentes.
- 2.- Servicio de habitaciones y funciones de los encargados de piso

- a) Manejo de los utensilios de cama, cobijas, almohadas, etc.
 - b) Manejo de los utensilios de baño, como, jabones, toallas etc
 - c) Mantenimiento de los sistemas hidráulicos y de climatización.
 - 3.- Servicio de alimentación
 - a) Manejo de víveres y reservas de alimentos
 - b) Manejo de la cocina, las mesas y el servicio personal.
 - c) Trabajo y manejo del servicio de habitación.
 - 4.- Servicio de seguridad
 - a) Vigilancia de los patios, pasillos, habitaciones o salas de reunión
 - b) Puestos de vigilancia en forma estratégica
 -) Adiestramiento en combate cuerpo a cuerpo
 - d) Adiestramiento en el manejo de personas conflictivas
 - e) Adiestramiento en el manejo de menores conflictivos
 - f) Adiestramiento en el manejo de personas con consumo de enervantes.
 - 5.- Servicios de limpieza y mantenimiento.
 - a) Tratamiento de plantas y árboles.
 - b) Cuidado de plantas de ornatos
 - c) Cuidado y mantenimiento de plantas de sombra o de uso dentro de habitaciones.
 - 6.- Reconocimiento de grados de aprendizaje
 - a) Reconocimiento de los trabajadores capacitados
 - b) Reconocimiento de los medios de evaluación
 - c) Agenda de programas
 - 7.- Manuales
 - a) Manuales para los moderadores o capacitadoresb) Manuales para los capacitados
 - 8.- Metodología de la capacitación.
 - a) Conferencias
 - b) Video filmaciones
 - c) Folletos
 - d) Libros
 - e) Practicas
 - f) Evaluaciones
 - g) Discusiones
 - 9.- Beneficios del plan de capacitación
 - a) Son expertos
 - b) Son una fuente de talento a la cual acudir con poco tiempo de antelación
 - c) Los consultores son políticamente neutrales.
 - d) Representan lo más avanzado en el campo
 - e) Un consejero es el medio más económico de lograr sus resultados
 - f) Trabajar con un asesor es una excelente oportunidad de aprender nueva habilidades y adquirir destrezas.
- (1, s.f.)

Como se puede observar la capacitación debe de ser muy completa y cubrir cada aspecto en el que se pueda ver involucrado el personal, estas capacitaciones tan completas generalmente tienen costos elevados pero todo lo invertido se compensa con creces al reducir muchos de los posibles fallos que puede cometer el personal, este elevado costo de las capacitaciones obliga a las empresas a buscar reducir lo mas posible el índice de rotación del personal ya que eso involucraría contratar nuevos empleados y volver a realizar las inversiones correspondientes, por este motivo el departamento de recursos humanos debe de tomar cartas en el asunto para analizar los factores de deserción e intentar reducirlo lo mas posible.

En conclusión pienso que las capacitaciones son benéficas para ambas partes tanto el empleado como el empleador.

Referencias

1. (s.f.). http://www.ejemplode.com/58-administracion/4092-ejemplo_de_plan_de_capitacion.html. Descargado de (Accessed on Sun, June 10, 2018)