



El marco conceptual del trabajo de un director general de hotel, responsabilidades a corto plazo, a medio y largo plazo

Los hoteles de hoy en día son negocios diversos, multifacéticos y que funcional a un alto ritmo e involucrando una amplia variedad de actividades operativas. Su complejidad organizativa y operativa aumenta con el tamaño del hotel y su categoría.

Un hotel, sin importar si es independiente, parte de un grupo empresarial diversificado, o miembro de una cadena o marca, debe gestionarse como una entidad independiente. Por lo tanto, cada hotel individual puede, en efecto, ser tratado como un centro de beneficio único. Si bien se necesita más de una persona para gestionar un hotel de manera efectiva, el ejecutivo con la responsabilidad operativa general de este negocio es el Director General del hotel.

El Director General es el implementador clave de la estrategia de negocios para la propiedad y el modelo de conducta para todo el equipo de gestión. Clic para tuitear
Por lo tanto, se puede argumentar que el Director General es la figura central de la gestión en el negocio hotelero. Las demandas y los desafíos del día a día de un hotel se reflejan en las complejidades del trabajo del Director General.

Los dos elementos contextuales principales del trabajo del Director General que afectan las funciones de trabajo específicas y los roles de trabajo gerenciales genéricos son *las demandas de trabajo y los problemas de relación*. Estos, dependiendo de si se relacionan con el corto plazo, el medio plazo o el largo plazo, dan lugar a ciertas funciones de trabajo específicas.

El marco conceptual del trabajo de un director general de hotel, responsabilidades a corto plazo, a medio y largo plazo



Es la simbiosis de estas funciones de trabajo específicas del Director General y los roles de trabajo gerenciales genéricos lo que realmente define el trabajo del mismo.

El corto plazo

Las demandas a corto plazo de los Directores Generales de hotel giran en torno a los problemas operativos diarios y continuos de proporcionar un servicio de alta calidad a los clientes, controlar los costos y maximizar los ingresos.

Los directores generales de hotel son los responsables directos de sus propiedades y, por lo tanto, están bajo una presión tremenda para producir resultados a corto plazo. Por lo tanto, deben dedicar una cantidad sustancial de su tiempo y esfuerzos a ejercer un control efectivo. Una característica funcional importante de los hoteles es que muchos de sus problemas comerciales diarios tienen plazos de entrega



El marco conceptual del trabajo de un director general de hotel, responsabilidades a corto plazo, a medio y largo plazo

extremadamente cortos. Es decir, *la mayoría de los problemas deben resolverse rápidamente o no se resuelven nunca.*

Además, los grandes hoteles son negocios complejos desde el punto de vista organizativo y operacional, en los que se realizan de manera constante numerosas actividades de gran diversidad.

Mantenerse al tanto de este complicado entramado dando resultados a corto plazo es, sin duda, el aspecto más desafiante y exigente del trabajo del Director General. De ahí que se requiere un alto grado de experiencia para gestionar hoteles complejos.

Para poder hacerlo de manera efectiva y proactiva a fin de conservar la capacidad de influir en los resultados, el Director General debe participar en una comunicación verbal intensa e interactuar con frecuencia con el equipo de forma proactiva. Sin embargo, la gran carga de trabajo de las demandas operativas a corto plazo no debe ocupar todo el tiempo de la dirección, ya que también deben concentrarse en las demandas y problemas a medio y largo plazo.

El Medio Plazo

Además de su participación en los problemas operativos diarios, los Directores Generales de Hotel deben capacitar y desarrollar subordinados, así como formular planes y programas que mejoren sistemáticamente su control operacional sobre el terreno.



El marco conceptual del trabajo de un director general de hotel, responsabilidades a corto plazo, a medio y largo plazo

A medida que se producen cambios en el entorno externo, deben adaptar y ajustar la estrategia de servicio y la estructura organizativa del hotel de forma continua para mantenerse al tanto de estos cambios. Estas iniciativas representan una respuesta proactiva a las demandas operativas del negocio, toman tiempo para implementarse y constituyen la mayor parte de las demandas intermedias que enfrenta un director general de hotel.

Estas demandas intermedias, entonces, implican poner en marcha la estructura organizativa, los sistemas y las personas capaces de responder de manera rápida y eficaz a los estímulos externos y, al mismo tiempo, ayudar al hotel a cumplir sus exigentes operaciones diarias y sus compromisos.

Por lo tanto, en efecto, el Director General está ajustando la estrategia de servicio del hotel y refinando o realineando sus sistemas operativos para asegurar un negocio que funcione sin problemas.

Todos estos esfuerzos requieren una comunicación interna intensa y descendente y un alto grado de interacción con el equipo. Además, las demandas de trabajo de ejecución intermedia requieren que se desarrollen canales de comunicación y se fomente las relaciones que se extienden más allá del dominio específico del hotel.

Estas relaciones incluyen, primero, una amplia red de contactos de la industria de la hospitalidad y la comunidad que pueden ayudar al Director General a comprender mejor el entorno externo del hotel, y, en segundo lugar, los superiores corporativos y los especialistas dentro del personal de dirección, cuya cooperación es necesaria para la implementación exitosa de los planes y programas específicos formulados para el hotel.



El marco conceptual del trabajo de un director general de hotel, responsabilidades a corto plazo, a medio y largo plazo

Al llevar a cabo estas responsabilidades, la función de un Director General de hotel puede ser referida como la de un desarrollador organizacional.

El Largo Plazo

Dos importantes demandas a largo plazo del trabajo de un GM se relacionan con las necesidades económicas y la estabilidad organizativa del hotel.

Se requieren decisiones de gastos de capital para garantizar la viabilidad a largo plazo del hotel y, por lo tanto, deben ser coherentes con la visión de servicio estratégico del hotel.

La otra demanda importante a largo plazo para los directores generales es la necesidad de desarrollar un grado de estabilidad y vitalidad organizacional que esté en sintonía con la visión estratégica del servicio del hotel, cuidadosamente planificada y claramente definida.

Los problemas de relación clave para las decisiones sobre inversiones son los derivados de la comunicación ascendente hacia el Consejo o la Propiedad, y lateralmente con una variedad de contactos de la industria y la comunidad como fuentes de información sobre el entorno operativo competitivo del hotel.

El desarrollo de la estabilidad organizacional depende de los programas en curso de capacitación y desarrollo de recursos humanos y de la progresión profesional secuencial. Muchos de los programas de recursos humanos que fomentan los objetivos de gestión intermedia benefician en última instancia la estabilidad y



El marco conceptual del trabajo de un director general de hotel, responsabilidades a corto plazo, a medio y largo plazo

vitalidad de la organización a largo plazo.

La estabilidad organizativa permite que un hotel brinde servicios de alta calidad y controle de manera efectiva las operaciones diarias. La estabilidad organizativa y la vitalidad también le dan al hotel la madurez y la experiencia necesarias para que reconsidere sus estrategias básicas de marketing y servicios en caso de que se modifiquen las condiciones ambientales o del mercado.

Finalmente, la estabilidad le permite al hotel realizar cualquier transición requerida con una interrupción mínima de sus prácticas operativas regulares. Los problemas de relación clave asociados con la estabilidad organizativa incluyen el monitoreo continuo del entorno externo y la comunicación intensiva hacia abajo dentro del hotel.

Al cumplir con estas responsabilidades, la función del Director General se puede describir como la de mantenedor de negocios.

suscripción rápida

con un 'click'

Otros artículos que le pueden interesar:



El marco conceptual del trabajo de un director general de hotel, responsabilidades a corto plazo, a medio y largo plazo

Motivar al equipo de manera efectiva y sin autoritarismo

Hacer que el Cliente Reserve nuestro Hotel, o cómo entender lo que es una buena Propuesta de Valor

Poniendo la Cultura Empresarial por delante de la Estrategia

El Compromiso por el Servicio, desde Arriba y desde Abajo

Cargar más