**DISEÑO HOTEL ´VIRTUAL´ FERNANDO QUIÑONES INN**

**4 \*(nombre provisional, je, je,je,…!)**

**DEPARTAMENTO RR.HH**

Compuesto por un director responsable y por un auxiliar / ayudante.

Coordina sus funciones diarias con el departamento de dirección y mantiene un contacto constante con el resto de áreas y departamentos del hotel. Su ubicación física estará muy cercana al despacho de dirección.

Funciones:

* Planificación general de los RRHH en la empresa.
* Establecer comunicación con trabajadores y alta esfera o dirección.
* Realizar los procesos de reclutamiento y selección de personal .(interno y externo).
* Determinar canales habituales de comunicación ascendente, descendente y horizontal.
* Participar en los procesos formativos del personal interno de toda la organización.
* Responsable de la integración de nuevos empleados.
* Pone en marcha programas de incentivos y motivación para todo el personal de la organización.
* Realiza funciones de cohesión de equipos y coaching.

**DEPARTAMENTO MARKETING**

Incluido dentro del departamento de ventas /comercial. Puede tener relación directa con el departamento de protocolo y RR.PP.

Compuesto por un jefe responsable y un ayudante con funciones de creativo y mass media (relaciones con los medios de comunicación).

Funciones:

* Determinará todas las acciones de comunicación con los diferentes departamentos (cliente interno).
* Responsable de captación de nuevos clientes externos utilizando sistemas masivos y de marketing directo.
* Apoyo en la fidelización de clientes.
* Publicidad en el lugar de ventas (PLV).
* Realiza toda la documentación creativa según diferentes eventos planteados.
* Analiza el mercado y lo **segmenta**en base a diferentes criterios, edades, gustos, sexo, aficiones…etc.
* Generan ideas encaminadas a la comercialización de los diferentes servicios ofertados.
* **Estudian los patrones y movimientos de los principales competidores (microcompetidores).** No se trata de copiar sus estrategias, sino de conocerlas y mejorarlas para superarles.
* Seleccionar los principales canales de distribución y comunicación.
* Análisis de las diferentes redes sociales

Mantiene relaciones interdepartamentales con todos los departamentos del hotel que orientan su actividad diaria a las ventas y la comercialización..

Concretamente, el departamento de RR.HH. mantendrá una relación muy estrecha con el departamento de pisos ya que puede suministrar personal fijo o eventual, practicando diferentes técnicas de reclutamiento y selección. Para la formación, integración y motivación interna del personal, como ya se mencionó en sus posibles funciones, juega un papel decisivo en su aplicación empresarial.

(\*) Desde mi punto de vista, los recursos necesarios para la realización del grupo de trabajo con garantías mínimas serían:

* **Posibles ponentes**. Gobernantes y camareras de piso con experiencia contrastada en el sector. Como ejemplo, creo que podrían participar Mila (Occidental Hoteles) o Laura (Parador Hotel Atlántico).

Fuera de pisos, estaría bien contar con el asesoramiento de un responsable en RR.HH. de una empresa hotelera y un especialista de marketing hotelero con dotes para organizar acciones operativas de marketing digital (quizás podría echar una mano con nuestra “deseada” app).

* Software hotelero que posibilite la gestión operativa del departamento de pisos.
* Material físico, documentación específica y utillaje necesario para el normal funcionamiento de dicho departamento.
* Carro de camarera totalmente equipado.
* Sala o taller práctico (aula) para realizar acciones / prácticas propias del departamento.