

Plaza
• Princesa Yaiza

BIENVENIDO AL EQUIPO

PLAYA BLANCA GESTIÓN



MANUAL DEL EMPLEADO

1 NUESTROS OBJETIVOS Y SERVICIOS

- 1.1 BIENVENIDA
- 1.2 BREVE HISTORIA DEL PRINCESA YAIZA SUITE HOTEL RESORT
- 1.3 NUESTRA POLÍTICA DE CALIDAD
- 1.4 NUESTRA RAZÓN Y VISIÓN
- 1.5 LOS 11 PUNTOS CLAVES QUE DEBE CONOCER NUESTRO EMPLEADO
- 1.6 LAS 8 REGLAS DE ORO PARA UN CLIENTE SATISFECHO

2 CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL

- 2.1 FICHA TÉCNICA
- 2.2 DESCRIPCIÓN DEL HOTEL Y SUS ALEDAÑOS
- 2.3 NUESTROS SERVICIOS
- 2.4 PLANO DE LA ZONA DE PERSONAL

3 RECURSOS HUMANOS

- 3.1 SERVICIOS A LOS EMPLEADOS
- 3.2 NORMAS DE CORTESÍA
- 3.3 NORMAS INTERNAS LABORALES
- 3.4 ALOJAMIENTO EN EL HOTEL
- 3.5 LA IMPORTANCIA DE LA IMAGEN DE LOS EMPLEADOS
- 3.6 LA IMPORTANCIA DE LA FORMACIÓN Y LA PROMOCIÓN INTERNA
- 3.7 DÓNDE DIRIGIRSE SI SURGE ALGUNA DUDA



Princess YAIZA
SUITE HOTEL RESORT *****

apas

fruto

validos
Kas

1. NUESTROS OBJETIVOS Y SERVICIOS

1.1 BIENVENIDA

Este manual tiene por objeto acogerle en el **Playa Blanca Gestión** y ayudarle a sentirse parte de nuestro equipo. Con el, conocerá el funcionamiento del hotel y las reglas con las que convivimos todos. Encontrará la historia del hotel, las personas que lo dirigen y también sus características (número de habitaciones, plano, servicios al cliente...).

1.2 HISTORIA

Playa Blanca Gestión nació del acondicionamiento de unos locales vacíos en 2006, de modo que "La Plaza" fue inaugurada por completo en el mes de noviembre de ese mismo año.

Desde entonces, nuestros establecimientos se han ido adaptando al público. Hemos mejorado año tras año hasta llegar a ser hoy en día quienes somos. Contamos, además, con multitud de espectáculos musicales e incluso un mercadillo propio.

1.3 NUESTRA POLÍTICA DE CALIDAD

En **Playa Blanca Gestión** hemos realizado una apuesta decidida por la calidad, encaminada a establecer un marco de diálogo con nuestros clientes y proveedores, mejorar nuestros sistemas de trabajo y consecuentemente lograr la satisfacción de nuestros clientes

NUESTRA MISIÓN

Nuestra vocación es la búsqueda permanente de la satisfacción de nuestros clientes, el desarrollo de nuestros profesionales a través de la excelencia en el servicio, fomentando la innovación, en un entorno sostenible y ético. También buscamos la mayor rentabilidad para nuestros accionistas.

PRINCIPIOS DE FUNCIONAMIENTO

Para alcanzar nuestro propósito hemos establecido los siguientes principios de funcionamiento sobre los que gira nuestro Sistema de Calidad:

Asumir como propias las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

Ofrecer los servicios demandados en base a criterios de Seguridad, Higiene e Innovación.

Mantener la comunicación con nuestros clientes, personal y proveedores, para detectar oportunidades de mejora de nuestros procesos.

Conseguir y mantener el nivel adecuado de preparación técnica del personal mediante la formación continuada.

NUESTRO COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL

Comprometidos con la sostenibilidad, trabajamos en implantar un sistema que garantice una adecuada gestión de los recursos y una protección del entorno, y que responda a las demandas de la sociedad. Por ello, nos comprometemos a cumplir y hacer cumplir los siguientes principios:

Implementar criterios medioambientales en el desarrollo de nuestras actividades promoviendo la sensibilización medioambiental de nuestro personal, proveedores y huéspedes.

Usar la mejora continua como sistema para ser cada vez más eficientes en el consumo de recursos energéticos.

Prevenir la generación de residuos mediante su reducción, reutilización y reciclado.

1.4 NUESTRA RAZÓN Y VISIÓN

Nuestra meta es ser conocidos y reconocidos en las Islas Canarias por la calidad de nuestros servicios.

1.5 LOS 8 PUNTOS CLAVE QUE DEBE CONOCER NUESTRO EMPLEADO

- 1. Playa Blanca Gestión** es de los mejores lugares dónde comer y divertirse.
- Ofrecemos unas excelentes instalaciones.
- Nuestro personal y nuestra actitud frente al cliente son valores esenciales para el éxito. Entusiasmo y un buen trabajo en equipo son elementos cruciales para la satisfacción de nuestros clientes.
- Además es muy importante que estemos informados de todos los servicios para que cualquiera de nosotros pueda informar adecuadamente nuestros clientes.
- Playa Blanca Gestión quiere tener el mejor equipo de profesionales entre nosotros. Por ello, apuesta por la formación de nuestros empleados y por la igualdad de oportunidades con el objetivo de que todos vayamos creciendo día a día en nuestro trabajo.
- Nuestra apariencia física es muy relevante, es parte del ambiente que queremos transmitir. Es muy importante que nos fijemos bien en nuestro aspecto antes de entrar a nuestro puesto de trabajo ya que somos personas cuidadosas y elegantes al servicio de personas cuidadosas y elegantes. (Ver 3.5 "La importancia de la imagen de los empleados")
- Logramos ser un equipo cinco estrellas cuando todos estamos pendientes de lo que ocurre. Debemos transmitir aquello que creamos que se debe rectificar a superiores. Tenemos que estar pendientes de los detalles.
- La comunicación es un factor determinante para el funcionamiento adecuado. Por ello, te animamos a que comuniques tus sugerencias y observaciones a tus superiores y a que realices todas las preguntas que consideres necesarias.

1.6 LAS 9 REGLAS DE ORO PARA UN CLIENTE SATISFECHO

1. Sonreír / sonrisas.
2. Saludar de una manera correcta el cliente: “Bueno(a)s días/tardes/noches Señor(a) X (si conocemos su nombre)”.
3. Coger el teléfono diciendo: “Nombre del Restaurante, bueno(a)s días/tardes/noches, le atiende (apellido de la persona), ¿en qué podemos ayudarle?”.
4. Tener una buena imagen personal, en cuanto al uniforme, al aseo, a las uñas, al maquillaje, la chapa, el pelo..., para dar una buena imagen. (Ver 3.5 “La importancia de la imagen de los empleados”).
5. Escuchar, respetar y demostrar interés a todos los clientes, también a los más pequeños. Si podemos, hablaremos con ellos en su idioma.
6. Estar disponible para ayudar a todos los clientes sean cuales sean sus requerimientos. Nunca diremos “no”, daremos opciones.
7. Tener informaciones de los clientes, sobre todo conocer el trato especial de los clientes VIP.
8. Conocer los estándares de procedimentales del lugar en el cual trabajamos y comprometernos con dichos estándares.
9. Comprometernos en el cumplimiento de los estándares.

Estas reglas de oro son nuestra base para que el cliente se sienta satisfecho con nosotros. Debemos tener en cuenta que el cliente es quien nos paga el sueldo y que el cliente tiene que ser nuestra razón de ser. Por eso, necesitamos entender, satisfacer y anticiparnos a sus necesidades.

¡NO SE ACEPTA UN CLIENTE INSATISFECHO!



2. CARACTERÍSTICAS DE PLAYA BLANCA GESTIÓN

2.1 FICHA TÉCNICA

Nombre completo	Playa Blanca Gestión
Dirección	Avenida papagayo, 22 35580 Playa blanca, lanzarote
Teléfono	0034 928 519 222
Fax	0034 928 519 179
Email	info@princesayaiza.com
RR.HH. Tlf.	0034 928 519 296
Email empleo	empleo@princesayaiza.com

2.2 DESCRIPCIÓN DEL HOTEL Y SUS ALEDAÑOS

Playa Blanca Gestión se sitúa en Primera línea de playa junto al paseo marítimo. A 600 metros se encuentra el centro del pueblo (Playa Blanca) que tiene muchos lugares para la diversión de los turistas: decenas de restaurantes y bares (con acceso Wifi gratis), sala de juegos, discotecas, tiendas para alquiler de coches, bicicletas, scooter...

El muelle Deportivo “Marina Rubicón” se localiza a 400 metros, con más lugares de ocio (como por ejemplo una bolera) y el puerto.

La Estación de Autobuses y/o la parada de taxis están a 500 metros del hotel.

En “La Plaza” es donde encontramos el famoso restaurante italiano Don Giovanni, el +Tapas, La Gelatería y el Jazz-bar “4 Lunas” donde el cliente puede disfrutar en vivo de diferentes artistas y estilos de música en una magnífica velada.

También hay una galería de tiendas donde el cliente puede encontrar todo lo relacionado con moda y complementos de las mejores firmas.

2.3 NUESTROS SERVICIOS

El restaurante Italiano «Don Giovanni» se sitúa en la Plaza Princesa Yaiza y es un restaurante/ pizzería a la carta



El restaurante Taberna «+Tapas» se sitúa en la Plaza Princesa Yaiza y propone menús degustación de Tapas



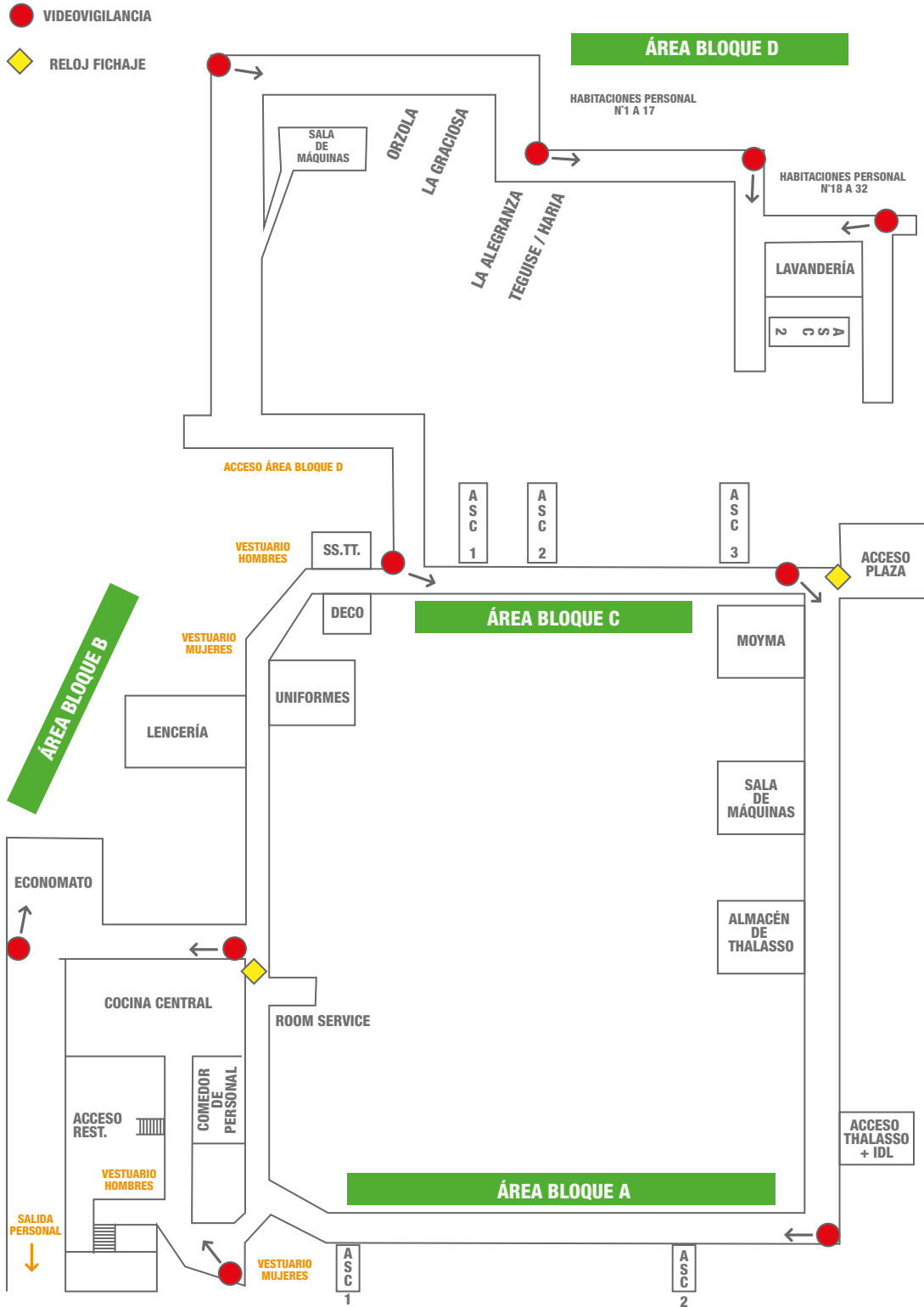
La heladería «La Gelatería» se sitúa en la Plaza Princesa Yaiza y ofrece varios tipos de helados



Por último, el Cocktails & Jazz Bar «Cuatro Lunas» se sitúa en la Plaza Princesa Yaiza



2.4 PLANO DE LA ZONA DE PERSONAL



3. RECURSOS HUMANOS

3.1 SERVICIOS A LOS EMPLEADOS

El horario de atención de la oficina de Recursos Humanos –RR.HH.- es: lunes de 14h00 a 16h30 y martes y jueves de 10h00 a 13h30. Los miércoles y viernes permanecerá cerrada.

Por favor, les rogamos a los trabajadores que respeten el horario de atención, no atenderemos al personal aunque estemos en la oficina ya que durante ese tiempo estaremos trabajando para ustedes.

El departamento de Recursos Humanos esta a vuestra disposición para cualquier cuestión laboral. En caso de necesitar hablar personalmente con la responsable del departamento, puede solicitar cita previa. Este es un lugar de escucha, de comprensión, de respeto y sobre todo de ayuda. No duden en contactar con nosotros si lo necesitan.

En el servicio habitual del departamento podrán recoger su parte de vacaciones, su contrato de trabajo, además de cualquier documentación necesaria relacionada con el departamento y sus funciones.

Se podrán solicitar adelantos de nómina del día 10 al 14 de cada mes en horario de atención, el anticipo no debe superar el 40% del neto de la nómina. Se abonarán mediante cheque bancario el día 20 de cada mes. En caso de coincidir con fin de semana y/o festivo, se entregarán el siguiente día hábil.

Los empleados que se alojen en el hotel también podrán comprar en RRHH las fichas para la lavadora y la secadora.

Para los trabajadores, el hotel pone a disposición un servicio de guagua. Cada empleado debe mostrar su tarjeta de empleado, que puede solicitar en el departamento de Recursos Humanos. A continuación les especificamos el horario y las paradas de la guagua:

TURNO DE DÍA

IDA (06:45)	VUELTA (16:30)
Eurospar (Altavista)	Uga
Garavilla (Emerlanz)	Mácher
Estación de guaguas	El toro (Pto. del Carmen)
Farmacia Argana alta	Rancho Texas
Rotonda s.Fco. Javier (en frente juzgado)	Tías (parada después Rte.Las viñas)
Roper (Playa Honda)	Roper (Playa Honda)
Tías (parada después Rte.Las viñas)	Rotonda Fco. Javier (en frente del juzgado)
Rancho Texas	Farmacia Argana alta
El toro (Pto. del Carmen)	Estación de guaguas
Mácher	Garavilla (Emerlanz)
Uga	Eurospar (Añtavista)

TURNO DE TARDE

IDA (06:45)	VUELTA (16:30)
Eurospar (Altavista)	Uga
Garavilla (Emerlanz)	Mácher
Estación de guaguas	El toro (Pto. del Carmen)
Farmacia Argana alta	Rancho Texas
Rotonda s.Fco. Javier (en frente juzgado)	Tías (parada después Rte.Las viñas)
Roper (Playa Honda)	Roper (Playa Honda)
Tías (parada después Rte.Las viñas)	Rotonda Fco. Javier (en frente del juzgado)
Rancho Texas	Farmacia Argana alta
El toro (Pto. del Carmen)	Estación de guaguas
Mácher	Garavilla (Emerlanz)
Uga	Eurospar (Añtavista)

3.2 NORMAS DE CORTESÍA

Las normas de cortesía deben ser utilizadas por todos nosotros y sirven para que el cliente se sienta acogido y reconocido en el **Playa Blanca Gestión**.

Las normas generales de cortesía, sin incluir otras que pueden ser especiales de su departamento, son las que siguen:

1. A la llegada del cliente le recibimos con la frase: "Bienvenido a... (Establecimiento en que nos encontremos)".
2. Cuando atendemos al cliente adoptamos gestos de atención y confianza cuando el cliente está hablando. Como norma básica de educación no debemos interrumpir al cliente mientras habla con nosotros.
3. Procuraremos, en la medida de lo posible, utilizar la lengua del cliente o un idioma que pueda entender; si no fuera posible, utilizaremos el castellano.
4. Procuraremos hacer notar al cliente que estamos pendientes de sus necesidades y trataremos siempre de anticiparnos a ellas haciéndole sugerencias adecuadas sin resultar impertinentes.
5. Cuando el cliente esté incómodo o enfadado por algún motivo intentaremos siempre comprenderle y ayudarle en lo que sea posible y esté de nuestra mano.

6. En el caso de las familias, procuraremos estar también pendientes de los más pequeños tratándoles con amabilidad, mostrando cariño e igual respeto que a los adultos.
7. Cuando el cliente deje nuestro hotel le agradeceremos su visita y le preguntaremos por su estancia y si ha estado a gusto en el hotel. Le desearemos un buen viaje y le invitaremos a volver pronto.
8. Anotaremos las quejas o sugerencias que nos transmitan los clientes y las haremos llegar a nuestros jefes/as de departamento o al departamento de calidad, dejando señal de los datos del cliente que nos ha emitido su queja o sugerencia.

3.3 NORMAS INTERNAS LABORALES

HORARIO DE TRABAJO

El horario de trabajo en nuestra empresa puede ser de turno mañana (8h-16h) o de turno tarde (16h-00h) o de cualquier otro horario según las necesidades del Hotel. El trabajador llegará al hotel con tiempo suficiente para prepararse adecuadamente y poder presentarse en su puesto de trabajo a la hora prevista. Permanecerá realizando sus tareas hasta el final de su jornada laboral. Queda terminantemente prohibido permanecer en las instalaciones del hotel fuera del horario de trabajo excepto para empleados residentes en el mismo en las zonas habilitadas para ello (sus habitaciones de personal, comedor de personal, área de personal, etc.).

ENTRADA Y SALIDA DEL HOTEL

Todos los empleados entran y salen por la puerta de servicio durante el horario de apertura de la misma:

Lunes a viernes 05:00 - 00:30h

Sábados 05:00 - 18:00 // 22:00 - 00:30h

Domingos 05:00 - 08:30 // 15:00 -18:00 // 22:00 - 01:30h

Este es el horario habitual, puede haber alguna modificación según necesidades del hotel.

En caso de que la puerta esté cerrada, salimos por la puerta de los empleados al lado de la recepción, donde encontramos la consigna.

UNIFORMIDAD

Los uniformes son propiedad del hotel y deben ser cuidados por los empleados, para evitar su pérdida o deterioro anormal.

El empleado debe devolver el uniforme completo al término de su relación laboral con la empresa. Si éste no se devuelve o se entrega en mal estado por un uso incorrecto se descontará del finiquito el importe que corresponda al coste de la prenda que proceda. El uniforme se debe vestir completo, correctamente colocado y limpio antes de salir del vestuario y no se debe quitar, ni desabrochar ninguna prenda hasta que vuelva al vestuario al terminar la jornada laboral.

El trabajador recoge su uniforme en la lencería (ver 2.4 Plano de la zona de personal) mediante un papel de uniforme que le proporcionan en la oficina de Recursos Humanos. Al final de su contrato, el trabajador tiene que devolver el uniforme de nuevo a la lencería y entregar el papel de uniforme de nuevo en la oficina de Recursos Humanos, junto con la chapa y la tarjeta de fichar.

La chapa de identificación es obligatoria y forma parte del uniforme. En caso de deterioro, en el departamento de RRHH le proporcionará una nueva. La pérdida es responsabilidad del trabajador, y en ese caso se descontará su valor de 3,50€ al final de la relación laboral en finiquito. Se cobrará un importe de 0.50€ si se pierde por parte del trabajador la tarjeta de fichar y 6€ en caso de pérdida de la llave de taquilla de su nómina.

El empleado podrá llevar su uniforme a lavar a lencería en horario de Lunes a Domingo de 8:00 a 12:00, teniendo en cuenta que lo tendrá de nuevo limpio y podrá ir a recogerlo en 24 horas (unos 4 días si se tratase de trajes de chaqueta) después de depositarlo en lencería.

PUNTUALIDAD, ASISTENCIA Y PERMANENCIA

La puntualidad y la asistencia son la base de cualquier trabajo. Ambas deben acatarse con toda precisión. Los permisos para faltar a la puntualidad o al trabajo se deben solicitar y justificar al responsable del Departamento correspondiente. Al no presentarse en su puesto sin avisar, rompe un sistema de trabajo que perjudica al cliente y a los demás miembros de la organización, por lo cual lo consideramos como una falta grave que conlleva sanciones disciplinarias.

ENTRADAS Y SALIDAS DE OBJETOS

No se puede sacar del Hotel ningún elemento propiedad del mismo (alimentos, materiales, etc.) sin la autorización del Jefe/a de Departamento y del/ de la Director/a. La Dirección, los Jefes/as de Departamento y el personal de seguridad están autorizados a controlar las entradas y salidas de objetos y a impedir la salida de aquellos propiedad del Hotel, si no se presenta la autorización correspondiente. Si se considera necesario, se revisarán las bolsas a la salida. No colaborar con la labor de supervisión del personal de Seguridad puede ser objeto de sanción. Además en tales supuestos se podrá incurrir en infracción penal. La revisión a las entradas o salidas deberá efectuarse en presencia del representante de los trabajadores o en su defecto de otro trabajador tal y como marca la legislación vigente en nuestro país.

NORMAS DE SEGURIDAD

Al comienzo de su relación laboral, la empresa le indicará y proveerá de los elementos y accesorios de seguridad propios de su trabajo para que los utilice durante tu jornada. Su uso es obligatorio. Ante cualquier duda de su manejo pregunte al jefe de su departamento. Garantice su seguridad en el trabajo. No usar los elementos de seguridad puede ocasionar una acción de sanción disciplinaria, acarreando en determinados supuestos el despido.

INSTALACIONES Y MATERIALES DE TRABAJO

Todo empleado debe cuidar al máximo las instalaciones del Hotel, así como los materiales que utiliza para el desempeño de sus funciones. Debe dejar su zona de trabajo limpia y recogida.

No FUMAR

Está prohibido fumar en todas las zonas del Hotel, incluyendo la rampa y zona de acceso del personal.

BAJAS POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE

En caso de baja por alguno de estos motivos, se debe avisar personalmente o por medio de otra persona al Jefe de Departamento o al Departamento de RRHH tan pronto como sea posible y entregar el parte de baja o confirmación en un plazo máximo legal establecido de 3 días en el Departamento de RRHH.

Si sufre cualquier accidente de trabajo, debe comunicarlo de manera inmediata a su jefe de departamento o responsable en ese momento para que se puedan adoptar las medidas adecuadas para la protección de su salud, y la seguridad de sus compañeros. El no realizar esta comunicación inmediatamente podrá suponer que con posterioridad, al no constarle a la empresa los hechos, le sea imposible reconocer que se ha producido un accidente laboral.

INSTALACIONES Y MATERIALES DE TRABAJO

Ningún empleado puede hacer uso personal de las instalaciones destinadas a clientes salvo por autorización expresa del Director del Hotel.

EL COMEDOR DE PERSONAL

El comedor de personal está abierto todos los días. El horario es el siguiente:

Desayuno: de las 7h a las 8h30

Almuerzo: de las 12h a las 13h30

Cena: de las 17h45 a las 19h45

Se utiliza exclusivamente en los horarios establecidos para ello y solamente durante el tiempo que dure la comida. Sólo se puede entrar al comedor vestido de uniforme. Queda terminantemente prohibida otra vestimenta.

Según el Convenio de Hostelería cada trabajador tiene derecho a disfrutar de una sola comida al día; solamente aquellos trabajadores que realicen jornada continua disponen dentro de la misma de treinta minutos para comer, tiempo que se computa como de trabajo efectivo. Adicionalmente, el hotel, comprometido con el bienestar de sus empleados, ofrece la posibilidad de hacer una comida al día a aquellos trabajadores que tengan turno partido, siempre que sea fuera del horario de trabajo y vestidos de uniforme, a la salida o entrada del turno, según horarios. El personal residente en el hotel únicamente puede hacer en el comedor de personal la comida que le corresponde los días que trabaja, no estando autorizado a usar el comedor en sus días libres.

Al ser autoservicio, cada empleado se sirve su comida y al final retira el material utilizado, depositando los residuos en la basura, la vajilla en el lugar previsto para ello y dejando limpia la mesa que haya utilizado. No se puede sacar alimentos ni bebidas del comedor de personal, y mucho menos platos, vasos o cubiertos.

USO DEL TELÉFONO

En caso de necesitar llamar por teléfono (solamente por causas de emergencia), se solicita permiso al responsable del departamento para hacer una llamada.

Únicamente se admiten llamadas exteriores por emergencias. Está totalmente prohibida la tenencia y el uso de teléfonos móviles durante el horario laboral.

USO DE TAQUILLAS Y VESTUARIOS

1. El día de la firma de su contrato, Recursos Humanos le proporcionará una llave de taquilla siempre que haya alguna disponible.

2. Si detecta algún desperfecto deberá comunicarlo en el departamento de Recursos Humanos. No debe nunca forzar la taquilla. Mantenimiento solucionará el problema lo antes posible.

3. Usted será el responsable del uso de su taquilla y su mantenimiento. Éstas son de uso individual e intransferible.

4. No podrá dejar objetos de ninguna clase (zapatos, ropa...) fuera de la taquilla y es de menester recalcar que encima de las taquillas tampoco. Todos los objetos deberán estar en el interior. Recursos Humanos podrá retirar todos los objetos que no estén dentro de las taquillas en el vestuario.

5. En caso de pérdida de llave, deberá acudir al departamento de recursos humanos a solicitar una nueva. Se le descontará de su nómina el importe de 6€ en concepto de pérdida de llave.

6. Al finalizar su relación laboral, deberá entregar la llave en Recursos Humanos.

MEDIOAMBIENTE

Con el propósito de cuidar la isla donde vivimos tenemos adoptadas medidas de conservación del medioambiente tales como, separación de residuos, pilas, tóneros, bombillas, papel, cartón, vidrio y plástico para su posterior reciclaje.

Por el bien de toda la comunidad, debemos sensibilizarnos para utilizar sólo el agua y la luz que nos sean necesarios. Por favor, apague luces o grifos cuando no los use. Si detecta averías avise a su jefe/a inmediatamente.

VISITAS

No están permitidas las visitas dentro del Hotel ni de sus dependencias o anexos.

OBJETOS ENCONTRADOS

Cualquier objeto o dinero que se encuentre en el Hotel será entregado inmediatamente al Jefe del Departamento, que lo entregará al/ a la responsable que corresponda – Gobernanta/e o Jefe/a de Recepción - según el procedimiento establecido.

PROGRAMAS ESPECIALES

En el hotel se realizan actividades de animación para el cliente en los que se solicita la participación del personal como parte de su jornada laboral. Para tales ocasiones, la empresa facilita trajes regionales o similares, cuyo uso es considerado tan obligatorio como el del uniforme.

LLAVES MAESTRAS

Especial importancia tiene la entrega de estas llaves que se dará sólo al personal necesario. Estas llaves son de uso personal e intransferible. Están dotadas de unas medidas de seguridad que permiten la identificación inmediata de su poseedor. La pérdida de éstas implica pagar 100€ para hacer una segunda copia. De suceder esto dos veces supondrá que se tiene un comportamiento descuidado con el material del hotel y se aplicará la sanción correspondiente según el Ordenamiento Jurídico.

3.4 ALOJAMIENTO EN EL HOTEL

Aquellos trabajadores a los que se le facilite alojamiento por parte de la Empresa, bien sea en habitaciones situadas en el propio hotel, o bien en los apartamentos o viviendas que la Empresa tiene fuera de los centros de trabajo deben observar estrictamente las siguientes normas:

1. Las habitaciones o apartamentos serán asignados por el Departamento de RR.HH. para un nº de personas adecuado al tamaño y las condiciones de las/los mismas/os. Ello significa, por tanto, que los trabajadores que deseen alojamiento aceptan la condición de compartir habitación con otros compañeros.

2. Los trabajadores no pueden sin autorización expresa del Departamento de RR.HH. intercambiarse las habitaciones asignadas. En el caso de los apartamentos, los trabajadores tendrán asignado un dormitorio, debiendo respetar las zonas comunes del mismo.

3. No se pueden hacer modificaciones o instalaciones de ningún tipo en las habitaciones ni zonas comunes. Queda expresamente prohibido cambiar las cerraduras de las puertas de acceso, así como instalar cerraduras o candados en las habitaciones.

4. Los trabajadores deben mantener las viviendas en perfecto estado de orden y limpieza. Serán responsables de cualquier desperfecto que se produzca por un mal uso de las instalaciones. A razón del Acuerdo Laboral para el Sector de la Hostelería a Nivel Nacional, causar desperfectos en materiales, instalaciones, aparatos... propiedad de la Empresa es una falta calificada como muy grave. Si por el uso regular de la vivienda se produjera alguna rotura o desperfecto, deben notificarlo de manera inmediata al departamento de RRHH, que es el responsable de establecer el procedimiento a seguir para subsanar la situación.

A los empleados que se alojen en las habitaciones de personal se les repartirá un equipo de utensilios de limpieza para facilitarles dicha labor, además de un vaso, una cuchara, un tenedor, un cuchillo y un plato para cada empleado. Todo ello también es material del hotel.

5. Está prohibido tener ningún tipo de animal en la vivienda.

6. Las habitaciones son para uso exclusivo del personal al que le han sido asignadas. Queda prohibido que ninguna otra persona resida o visite las mismas, salvo autorización expresa y por escrito de la Dirección

7. Todos los trabajadores deben respetar las normas básicas de convivencia especialmente la necesidad de descanso de los demás. Queda prohibido hacer ruido desde las 22:00 p.m. a las 9:00 a.m.

8. La Dirección de la Empresa se reserva la facultad de controlar el debido uso y estado de las habitaciones. Para preservar la buena convivencia y adecuado estado de dichas viviendas, los trabajadores aceptan por su propio interés que la Dirección realice revisiones de las mismas al menos una vez al mes.

9. Cualquier incumplimiento supone, a parte de una sanción, la pérdida inmediata de la habitación.

10. En el momento de finalizar la relación laboral, y antes del abono de la liquidación, la empresa realizará una revisión del estado de la habitación que abandona el trabajador. Si existe algún desperfecto o el estado de la misma (orden y limpieza) no es satisfactorio, se retendrá el importe de la liquidación hasta que se subsane dicha situación, pudiéndose en caso de desperfectos graves, descontarse de ésta el importe necesario para el arreglo de los mismos. Según acuerdo con el Comité de Empresa, los trabajadores una vez finalizada la relación laboral tendrán un plazo de 72 horas para abandonarla, posteriormente podrán pasar a recoger el finiquito.

11. Siempre que por razones de seguridad la Empresa decida cambiar la cerradura de la puerta de una habitación o vivienda de personal, el departamento de RRHH avisará previamente por escrito a las personas que viven en la misma.

12. Existe una sala junto a las habitaciones de personal con lavadoras y secadoras. Funcionan mediante unas fichas que se proporcionarán en la oficina de Recursos Humanos con un coste de 1€ cada una –nunca directamente con monedas-. Sólo pueden ser utilizadas por trabajadores alojados en las habitaciones de personal

13. La entrada de empleados o muelle se cierra de 00:30 a 5:00; sólo en ese horario se puede acceder al hotel por la entrada principal (Recepción), concretamente por la consigna, avisando al recepcionista de noche. En ningún caso puede usarse por el personal la entrada de clientes al Bloque D junto al supermercado. El hotel no se hace responsable de hurtos o robos en las habitaciones; sin embargo, por favor le pedimos que informe a RRHH, que le asistirá en las diligencias necesarias.

14. Está prohibido fumar en las habitaciones ni en ninguna otra instalación del hotel.

3.5 LA IMPORTANCIA DE LA IMAGEN DE LOS EMPLEADOS

No hay duda de que nuestra imagen personal dice mucho de nosotros mismos y también de la empresa a la que representamos. Por ello en el Hotel Princesa Yaiza ponemos especial interés en la uniformidad de nuestros empleados, en su aspecto cuidado y elegancia. Cada uno en su puesto debe ser fiel a la Imagen Corporativa de nuestra empresa y presentar ante el cliente un aspecto acorde al nivel de Calidad de Servicio que debe prestarse en un Hotel de Cinco Estrellas Lujo. Al tener un trato directo y más cercano con el cliente debemos cuidar todos y cada uno de los detalles, por lo que están establecidas las siguientes normas que todos debemos observar:

1. En el caso de las señoras, llevar siempre el pelo limpio y bien recogido con un recogedor o goma discreto, preferiblemente en marrón, negro o azul. No se admite el pelo rapado, las rastas, ni tintes de colores que no sean discretos o naturales.
2. Los caballeros no pueden llevar rastas, el pelo demasiado largo, ni rapado con dibujos, así como tampoco de colores que no sean discretos y naturales.
3. Como joya sólo se admiten alianzas y reloj de pulsera en los caballeros. Además de los mismos, en las señoras, sólo se permiten pendientes discretos (ni con colgante ni de grandes aros). Esto no está permitido para el personal de cocina o restaurante por APPCC, y tampoco se podría llevar cuando, por el trabajo a realizar, pueda ser perjudicial para el trabajador por la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
4. Accesorios tales como el calzado, medias, calcetines, camisetas interiores, cinturones... deben ser discretos y acordes con la uniformidad del departamento.
5. Las señoras deben evitar ropa interior de colores vivos o dibujos que pueda transparentar a través de la tela de las blusas.
6. Evitar los olores corporales (sudor, halitosis, aliento a café o a tabaco).
7. Usar un perfume fresco o una colonia suave.
8. Llevar las manos limpias y cuidadas. Las uñas tienen que ser cortas en los caballeros. En el caso de las señoras, la uña no debe superar en largo a la yema del dedo, usando -si lo desean- esmalte, de color discreto o brillo transparente y permanentemente en buen estado.
9. Los hombres tienen que estar bien afeitados todos los días.
10. Si se lleva maquillaje este debe ser natural.
11. Los zapatos deben estar cuidados y perfectamente limpios.
12. No pueden llevarse ni piercings ni tatuajes a la vista.
13. No se puede mascar chicle, especialmente al permanecer en zona de clientes.

3.6 LA IMPORTANCIA DE LA FORMACIÓN Y DE LA PROMOCIÓN INTERNA

Como ya hemos comentado en este manual la estrategia de diferenciación que dirige el camino de **Playa Blanca Gestión** hace completamente necesaria la cualificación de nuestros empleados. La preparación de las personas es uno de los indicadores de desarrollo social más relevantes. Es cada vez más un activo fundamental para combatir la competencia y además, según los últimos informes socio-laborales, uno de los factores más motivadores para los empleados. Las empresas líderes en el mercado señalan la formación de su equipo profesional como uno de sus mayores activos e invierten cada vez más en este concepto. El Princesa Yaiza Suite Hotel Resort considera clave la formación para el logro de sus objetivos empresariales.

La formación, desde nuestro punto de vista, debe llegar a todos los empleados del hotel. Ésta no es únicamente una formación realizada por profesionales externos. Al contrario, la formación de profesionales externos es el último escalón de un plan formativo. En una organización con conciencia formativa todos formamos a todos, empezando por los cargos superiores a sus empleados pero también por la convivencia entre departamentos.

Playa Blanca Gestión es una organización llena de profesionales con amplísimos conocimientos debido a los diferentes oficios que alberga un hotel de estas características, nuestro cúmulo de conocimiento es prácticamente irreplicable en otra organización empresarial y tiene que ser motivo de respeto y orgullo para todos.

Para fortalecer nuestra profesionalidad realizamos nuestro plan formativo canalizando las necesidades de conocimiento que nos muestra nuestra organización interna y, sobre todo, la que nos exige nuestro cliente, principal fuente de inspiración del proceso formativo. La consecución de la formación nos conduce a que los puestos vacantes del hotel puedan ser cubiertos por nuestros propios empleados, logrando así un estilo profesional propio, calificado y exigente.

Por todo ello les invitamos a reflexionar en este tema y nos ponemos a su disposición para satisfacer sus inquietudes.

3.7. DÓNDE DIRIGIRSE SI SURGE ALGUNA DUDA

En caso de que les surja cualquier duda que la información contenida en el manual de bienvenida no les pueda solucionar, pueden contactar por las siguientes vías:

Llamando al número de teléfono 928 519 296
Enviando un correo electrónico a rrhh@princesayaiza.com

Aprovechamos también para recordarles que cuentan con buzón de sugerencias (en Recursos Humanos y en el comedor de personal) en el que pueden aportar de manera anónima todas sus propuestas de mejora

APROVECHAMOS TAMBIÉN PARA DARLES LA BIENVENIDA
Y PONERNOS A SU DISPOSICIÓN

Juan Javier Suárez Rodríguez
Director General
Princesa Yaiza Suite Hotel Resort

Plaza
• Princesa Yaiza