

MARCO DE REFERENCIA DE ASISTENCIAS TÉCNICAS PROGRAMA DE VOLUNTARIOS/AS EXPERTOS/AS

1.- DENOMINACIÓN DE LA PLAZA

Mejora en la calidad de los alojamientos turísticos.

2.- ENTIDAD RECEPTORA DE LA ASISTENCIA TÉCNICA

Gobiernos Autónomo Municipal Tarija.

3.- PERFIL TÉCNICO SOLICITADO

FORMACION REGLADA Y FORMACIÓN COMPLEMENTARIA.

- Titulación universitaria en Turismo, Administración y Dirección de Empresas (ADE), Dirección Hotelera, Gestión de Empresas Turísticas o cualquier otra titulación universitaria relacionada con la gestión hotelera y la industria hotelera.
- Formación complementaria en gestión operativa de housekeeping, estándares de limpieza y presentación de habitaciones, protocolos de calidad de servicio en hotelería y supervisión de operaciones hoteleras. Asimismo, se valorará formación en diseño de manuales operativos, capacitación de personal, atención al cliente y mejora de la experiencia del huésped.

EXPERIENCIA PROFESIONAL.

- Experiencia profesional en gestión hotelera, consultoría hotelera o formación en el sector de la hospitalidad.
- Experiencia en gestión y supervisión del área de housekeeping en establecimientos hoteleros, preferentemente de categoría media y alta (3 a 5 estrellas).
- Experiencia en implementación de estándares de calidad de servicio y mejora de procesos operativos en hoteles.
- Experiencia en diseño e impartición de programas de capacitación dirigidos a personal del sector turístico.
- Experiencia en elaboración de manuales operativos, protocolos de servicio y herramientas de gestión hotelera.
- Se valorará experiencia en capacitación en atención al cliente, técnicas de guía o mejora de la experiencia del huésped.

OTROS DATOS DE INTERÉS.

- Capacidad para la capacitación y transferencia de conocimientos a equipos operativos.
- Experiencia en formación y fortalecimiento de capacidades en entornos profesionales.

- Habilidades de comunicación y trabajo con actores del sector turístico.
- Enfoque práctico y orientado a resultados.
- Capacidad de adaptación a contextos locales y realidades operativas diversas.

4.- DATOS DEL PROYECTO Y ACCIONES A REALIZAR.

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO, PROGRAMA O ESTRATEGIA DONDE SE INTEGRARÁ EL/LA VOLUNTARIO/A.

Uno de los componentes fundamentales para garantizar una experiencia satisfactoria del huésped es la gestión eficiente del área de housekeeping y la implementación de estándares internacionales de calidad en el servicio hotelero.

En el contexto actual del turismo, la limpieza, la presentación de habitaciones, mejorar la experiencia del huésped, mejorar la reputación y fidelización, ayudar a optimizar costos operativos.

El mantenimiento de instalaciones y la atención al cliente son factores determinantes para la competitividad de los destinos turísticos. Los hoteles de categoría media y alta (3 a 5 estrellas) requieren fortalecer continuamente las capacidades de su personal en procesos de limpieza, control de calidad, organización operativa y protocolos de servicio.

En este marco, el Gobierno Autónomo Municipal de Tarija, a través de su Unidad de Turismo, impulsa una asistencia técnica especializada orientada a fortalecer los conocimientos y capacidades del sector hotelero local, mediante capacitación, transferencia de conocimiento y generación de herramientas técnicas aplicadas al área de housekeeping y calidad de servicio.

OBJETIVO AL QUE DEBE CONTRIBUIR EL/LA VOLUNTARIO/A.

Fortalecer las capacidades técnicas del sector hotelero de la ciudad de Tarija mediante la capacitación especializada en housekeeping, gestión de limpieza hotelera y estándares de calidad de servicio en hoteles de 3 a 5 estrellas, contribuyendo a mejorar la experiencia del huésped y la competitividad del destino turístico Tarija.

PRINCIPALES ACTIVIDADES QUE DEBE REALIZAR EL/LA VOLUNTARIO/A.

- Realizar revisión documental y análisis del estado actual del área de housekeeping en los hoteles participantes, incluyendo procesos de limpieza, organización operativa y estándares de calidad de servicio.
- Llevar a cabo visitas a establecimientos hoteleros y reuniones con responsables y personal operativo, con el fin de conocer la situación real del servicio e identificar necesidades y brechas.
- Analizar los procesos de limpieza, manejo de lencería, supervisión y atención al

huésped, identificando oportunidades de mejora en la eficiencia operativa y la calidad del servicio.

- Diseñar un programa de capacitación especializado en housekeeping y calidad de servicio, adaptado a las características y necesidades del sector hotelero local.
- Desarrollar e impartir talleres teóricos y prácticos dirigidos al personal hotelero, orientados a la mejora de los procesos de limpieza, control de calidad, organización operativa y atención al huésped.
- Elaborar una guía o manual básico de housekeeping y estándares de limpieza hotelera, adaptado al contexto local y orientado a la estandarización de procedimientos.
- Formular recomendaciones técnicas para la mejora de los procesos operativos del área de housekeeping, incluyendo aspectos relacionados con la eficiencia, la calidad del servicio y la experiencia del huésped.

PRODUCTOS ESPERADOS DEL TRABAJO A REALIZAR POR EL/LA VOLUNTARIO/A.

- Informe de diagnóstico del estado actual del área de housekeeping en los hoteles participantes, que incluya análisis de los procesos de limpieza, organización operativa, control de calidad y estándares de servicio.
- Programa estructurado de capacitación dirigido al personal del sector hotelero, que contemple contenidos teóricos y prácticos en materia de housekeeping, gestión de limpieza, control de calidad y atención al huésped.
- Ejecución de un mínimo de seis (6) talleres o sesiones formativas especializadas, orientadas a fortalecer las capacidades del personal en limpieza de habitaciones, manejo de lencería, supervisión operativa y protocolos de servicio.
- Guía o manual básico de housekeeping y estándares de limpieza hotelera, adaptado al contexto local, que sirva como herramienta de referencia para la mejora de los procesos operativos en los establecimientos participantes.
- Informe final de la asistencia técnica, que incluya recomendaciones técnicas para la mejora de la eficiencia operativa, la calidad del servicio, la experiencia del huésped y la competitividad de los hoteles de la ciudad de Tarija.