



MEMORIA MOVILIDADES PROFESORADO HOLANDA



CPIFP HURTADO DE MENDOZA
ESCUELA DE HOSTELERÍA
Y TURISMO DE GRANADA

Granada, 04/06/2024

TIPOLOGÍA DE MOVILIDAD: STAFF MOBILITY FOR TRAINING JOB SHADOWING

LUGAR: FLETCHER HOTEL RESTAURANT NOORDSEE AMELAND (HOLANDA)

FECHAS: 19/05/2024 AL 24/05/2024

PROYECTO: 2023-1-ES01-KA131-HED-000137398

PROYECTO: 2023-1-ES01-KA121-VET-000137434

PARTICIPANTES KA131:

- Concepción Llamas Arjona
- José Amo Fraile
- Borja Torres Villafaina

PARTICIPANTES KA121:

- María del Carmen Castro Moriana

Actividades llevadas a cabo durante la movilidad

DEL DOMINGO 19 AL VIERNES 24 DE MAYO

Además de visitar y hacer seguimiento a nuestra alumna Lucía Gouda García, que se encuentra realizando prácticas en el hotel bajo el programa KA131/2022 entre el 18 de marzo y el 17 de junio de 2024, el profesorado realiza un job shadowing en los siguientes departamentos analizando las actividades que se detallan a continuación.





Departamento de Front Office del hotel:

- Recepción de clientes, check in y check out: registro de llegadas, asignación de habitaciones, procesamiento de salida de los huéspedes y gestión de pagos
- Atención al cliente: proceso de resolución de preguntas, solicitudes y quejas de los clientes
- Gestión de reservas: confirmación, modificación y cancelación de reservas así como la actualización del sistema de gestión del hotel.
- Gestión de llaves: registro de llaves de habitaciones, pérdida y gestión de llaves desactivadas.
- Servicios de conserjería: apoyo con la organización del transporte, reservas en restaurantes, compra de entradas para eventos así como recomendaciones a turistas



Departamento de Reservas del hotel:

- Gestión de reservas: recepción y procesamiento de solicitudes de reservas, confirmación y modificación de las mismas.
- Control de disponibilidad: actualización de inventario de habitaciones y gestión de overbooking.
- Coordinación con otros departamentos: comunicación con recepción y housekeeping así como la interacción con marketing y ventas del hotel.
- Atención al cliente: gestión de la atención personalizada y manejo de solicitudes especiales.
- Optimización de ingresos: Revenue Management (implementación de estrategias de gestión de precios y promociones para maximizar los ingresos ajustando tarifas en función de demanda y temporada)



- Uso de tecnología: sistema de gestión de reserva (PMS Guestline) utilizado por el hotel e integración de canales de distribución para el aseguramiento de que las OTAS y el motor de reservas de la web del hotel este sincroniza.

SÁBADO 18 DE MAYO

12:00 - 13:00 Visitamos el HOTEL CASA AMSTERDAM. Jinoe (Manager on Duty) fue la persona encargada de realizarnos la visita. El Hotel CASA en Amsterdam es mucho más que un hotel; es un destino con una historia única arraigada en su misión de acoger a estudiantes durante ciertas épocas del año a precios asequibles. CASA es una fundación, y ha trascendido su mera función de hospedaje para convertirse en un centro de comunidad Amsterdam.

Dirección HOTEL CASA: Eerste Ringdijkstraat 4, Amsterdam



3:30 - 15:00 Almuerzo en TRIBE NL. Nos ofrecen un interesante almuerzo 'Dutch Style' para que conozcáis algunos productos típicos del país. Asimismo nos informaron con detalle las actividades que lleva TRIBE NL en Holanda. Se trata de una empresa con sede en los Países Bajos que se dedica principalmente a la selección, reclutamiento y apoyo en la integración de profesionales del sector hotelero y de la restauración. Su misión es conectar hoteles y restaurantes excepcionales en los Países Bajos con candidatos talentosos de todo el mundo. Asimismo, trabajan con más de 30 escuelas de hostelería y turismo de España. Además de los servicios de reclutamiento, Tribe NL ofrece un sólido apoyo en el proceso de integración y una comunidad de apoyo, lo que ellos llaman su "tribu", para garantizar que los profesionales se sientan acompañados y respaldados durante su estadía en el nuevo país. Consideramos que es muy interesante trabajar con TRIBE porque en ningún caso cobra al estudiante o a las escuelas de hostelería, sino que sus ingresos los adquiere a través del pago de comisiones a la empresa receptora donde el alumnado consigue trabajo. Además,



son ya varias las ofertas de trabajo que TRIBE ha ofrecido a nuestro alumnado y que, en la mayoría de los casos incluyen el alojamiento, principal dificultad a la que se enfrentan nuestros alumnos cuando buscan un empleo en Holanda y en la mayoría de los países europeos. Asimismo, acordamos que la empresa participe en los próximos ERASMUS DAYS organizados por nuestra escuela en el mes de octubre de 2024.

Dirección TRIBE NL: Stadhouderskade 137-2, Amsterdam



15:30 - 16:30 Visita NHOW AMSTERDAM RAI HOTEL. Amira (Manager on Duty) nos enseñó este espectacular hotel. Un lugar donde el arte contemporáneo, el diseño, la gastronomía y las expresiones culturales se mezclan. Un nuevo centro vibrante para viajeros de negocios, turistas y habitantes locales de Ámsterdam por igual. El icónico edificio, enfrentando diversas direcciones del viento, simboliza el crisol que la ciudad de Ámsterdam siempre ha sido NHOW. Tienen necesidad de contratar personal en todos los departamentos.

Dirección RAI AMSTERDAM: Europaboulevard 2b, Amsterdam



17:30 - 18:00 Visita a TIVOLI DOELEN AMSTERDAM HOTEL. Andreia (F&B Supervisor) y Sergio (Head Chef) han sido nuestros anfitriones. Sergio dió el salto Ámsterdam hace dos años a través de TRIBE NL y os podrá contar también su experiencia con nosotras. Este 5*, es el hotel más antiguo de Ámsterdam. Ha sido el refugio favorito de casas reales durante siglos. También albergó obras de arte de Rembrandt. Tienen necesidad de contratar un jefe de partida de cocina.

Dirección TIVOLI DOELEN: Nieuwe Doelenstraat 26, Amsterdam



MARTES 21 DE MAYO

11:30 - 12:30 visita a GRANDCAFÉ VAN HEECKEREN. Ilse Voornhuit (Recursos Humanos) os dará la bienvenida, y el Jefe de Cocina Daniël os contará más sobre el concepto y equipo. Las posibilidades para FCT's Erasmus o trabajo de verano para vuestros alumnos en esta empresa se centran en las cocinas. En el bullicioso centro de Nes se encuentra el Van Heeckeren Grandcafé. Conocido por una de las mejores terrazas de la isla. Tienen especial interés en contratar a alumnado de cocina. Ofrecen alojamiento.

Dirección: GRANDCAFÉ VAN HEECKEREN: Kerkplein 6, 9163 HB Nes



CONCLUSIONES

Nuestro Job Shadowing realizado en el departamento de recepción y reservas del hotel visitado ha sido muy interesante para refrescar y conocer otra forma de gestión y operatividad de un establecimiento hotelero. Hemos llevado a cabo una amplia gama de actividades que van desde la gestión de reservas, gestión de precios, el registro y salida de huéspedes, hasta la atención al cliente y la coordinación interna con otros departamentos del hotel. Dichos conocimientos adquiridos han servido para actualizar nuestro know how y así poder transmitir una realidad mucho más cercana a nuestro alumnado.

Asimismo, este viaje nos ha brindado la oportunidad de conocer varias empresas de hostelería y turismo



con un gran interés por contratar a alumnado de nuestra escuela. Lo más significativo es que la mayoría de dichas empresas ofrecen alojamiento al alumnado, una interesante remuneración económica y una buena proyección profesional contribuyendo así a mejorar la empleabilidad de nuestro alumnado.