



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

IMPLEMENTACION DE PERSONAL EVENTUAL PARA EL AREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL RESORT SQUAW CREEK

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciado de
Turismo y Hotelería

Thalia Alessandra Asmat Salcedo

Asesor

Magister Fiorella Sandoval

Lima – Perú
Marzo 2020

RESUMEN y PALABRAS CLAVE

El resort squaw creek es uno de los complejos más conocido en california, ubicado en una de las montañas más famosas de south lake donde se realizan las competencias deportivas como el esquí y snowboard. El lugar recibe a turistas de todo el mundo y cuenta con habitaciones de lujo, salones de eventos, restaurantes y entretenimientos para toda la familia, complejo de servicio completo.

Es en temporadas altas donde los turistas aprovechan para realizar uno de los deportes más comunes en EE.UU el esquí. Por ende, al recibir demasiados visitantes, es el aérea de alimentos y bebidas el que llegar a ocupar gran demanda laboral y se mantiene ocupado durante todo el día, y es ahí donde encontramos una de la problemáticas que mantiene el resort squaw creek, ya que no cuenta con el personal necesario en cantidad y calidad en el puesto de alimentos y bebidas. Por eso mediante este trabajo se indica que tanto el perfil y la cantidad de personal que se necesita para esta área es fundamental, porque de acuerdo a la buena productividad que realicen habrá mayor demanda y ganancias para el resort.

Respecto a eso la poca capacidad de personal que trabaja en el área de A&B, influye a que no se pueda realizar un adecuado servicio y desenvolvimiento de las funciones y/o actividades en la restauración.

Lo que demuestra que es necesario contar buscar una solución que ayude a implementar un nuevo personal cantidad necesario y que cuente con experiencia en restauración. Así mismo, mediante este trabajo se desarrollará un plan de mejora que ayude a fortalecer la calidad y servicio que brinda el personal de alimentos y bebidas.

Palabras claves:

Servicio, calidad, satisfacción, excelencia y rapidez en el servicio.

ABSTRACT AND KEYWORDS

The Squaw Creek resort is one of the best known resorts in California, located in one of the most famous mountains in South Lake where sports competitions such as skiing and snowboarding are held. The place welcomes tourists from all over the world and has luxury rooms, meeting rooms, restaurants and entertainment for the whole family, full service complex.

It is in high seasons where tourists take the opportunity to do one of the most common sports in the US skiing. Therefore, when receiving too many visitors, it is the food and beverage area that gets to occupy great labor demand and remains busy throughout the day, and that is where we find one of the problems that keeps the Squaw Creek resort, since it does not have the necessary staff in quantity and quality in the food and beverage area. That is why this work indicates that both the profile and the amount of personnel needed for this area is fundamental, because according to the good productivity they carry out there will be greater demand and profits for the resort.

With respect to this, the low capacity of personnel working in the A&B area, influences that an adequate service and performance of the functions and / or activities in the restoration cannot be carried out.

Which demonstrates that it is necessary to count on finding a solution that helps to implement a new necessary quantity and that has experience in restoration. Likewise, this work will develop an improvement plan that helps strengthen the quality and service provided by food and beverage staff.

Keywords:

Service, quality, satisfaction, excellence and speed in service.