

Planificación de plantilla semanal en la recepción de un hotel de 5*

Irene Huertas Valdivia, *Universidad Rey Juan Carlos*

Instrucciones: Una de las tareas más complicadas del Jefe/a de Recepción de un hotel es la planificación de plantilla semanal y la consiguiente confección del cuadrante de turnos de trabajo.

Rellene la hoja de turnos de la semana próxima (Figura 1) para el Departamento de Recepción teniendo en cuenta que el equipo está formado por la jefa del departamento y 7 recepcionistas, y que la recepción del hotel está abierta 24 horas al día (3 turnos de 8 horas: mañana (7-15 horas), tarde (15- 23 horas) y noche (23 a 7 horas)).

En la planificación debe tener en cuenta las premisas y restricciones detalladas en el cuadro 1.

Cuadro 1. Aspectos a considerar en la planificación de los turnos de la semana próxima

- Las jornadas de trabajo son de 8 horas, 5 días a la semana (40 horas semanales).
- Debe haber siempre **dos personas durante cada turno de día** (2 recepcionistas de mañana y 2 de tarde) y **solo una para el turno de noche**.
- Según el Convenio Colectivo de Hostelería aplicable, todos los trabajadores deben tener dos días libres por semana.
- Los días de descanso del personal deben ser seguidos, salvo alguna excepcionalidad.
- Existe una persona fija para el turno de noche: el auditor nocturno, quien también tiene dos días libres a la semana, como el resto de compañeros.
- Si es necesario, se puede asignar a una persona la figura del “corretornos”, quien sustituye al resto de compañeros durante sus días libres.
- La Jefa de Recepción solo trabaja en horario de oficina (turno partido, de 9 a 14 y de 17 a 20 hrs.) y no está en la recepción sino en el *back office*.

- Nadie puede trabajar en el turno de tarde si ha realizado el turno de noche del día anterior.
- Daniel ha pedido tener el fin de semana libre porque es la primera Comunion de su hija.
- Marga necesita estar esta semana de mañana para poder asistir a un curso por las tardes.

Figura 1. Formato de planificación de plantilla.

	L	M	X	J	V	S	D
Jefa de Recepción (Irene)	T-P	T-P	T-P	T-P	T-P	Libre	Libre
Recepcionista 1 (Paco)					M		
Recepcionista 2 (Marga)	M	M	Libre	Libre	M	M	M
Recepcionista 3 (José)							
Recepcionista 4 (María)							
Recepcionista 5 (Jenny)							
Recepcionista 6 (Daniel)						Libre	Libre
Auditor nocturno (J. Luis)							

Fuentes de información utilizadas

- Elaboración propia basada en plantilla de hotel de 5*.

Fecha de la actividad didáctica: junio, 2022.

Palabras clave: plantilla, turnos, planificación, horarios, cuadrante.

Agradecimientos: Esta actividad didáctica ha sido elaborada en el marco del Grupo de Innovación Docente 2020: *FRH-GID-14. Grupo de Innovación Docente Fundamentos de Recursos Humanos* de la Universidad Rey Juan Carlos.