

El liderazgo y la gestión del trabajo en equipo en el hotel

El cambio cultural hacia el trabajo en equipo dentro del hotel

EJERCICIO N° 2

El papel del líder en el cambio cultural

ENUNCIADO

EL PAPEL DEL LÍDER EN EL CAMBIO CULTURAL

Cristina, directora de un hotel urbano con categoría de 3 estrellas situado en una capital de provincia, está realmente preocupada por el rumbo que está tomando el hotel. Desde hace meses ha comprobado que algunos de los indicadores muestran una clara tendencia, la rotación del personal está aumentando, las quejas de los clientes por mal servicio se multiplican, el estudio de clima que se hace cada año constata que hay roces entre varios departamentos e incluso entre miembros de los mismo equipos y además la ocupación de las habitaciones ha caído un 10% en el último mes con la consiguiente disminución de facturación.

Ha estado pensando qué puede hacer para corregir esta situación y ha pensado que hay que dar un giro profundo a la situación. No es cuestión de perder más el tiempo.

Ayuda a Cristina en su intención de cambiar el hotel:

1º Establece cuales serían los principales puntos a tratar y el itinerario a seguir para pasar de una cultura Funcional a una cultura de Proceso.

2º ¿Qué tipo de actitud ha tenido Cristina, ha sido reactiva, preactiva o proactiva?