

# MANUAL DEL EMPLEADO



**¿QUÉ PRETENDE ESTE MANUAL?**

Este manual pretende ser una primera ayuda /guía para ti, en los primeros días de trabajo en Set Hotels y mostrarte:

- ✓ Cuándo se creó Set Hotels y los establecimientos que forman parte de nuestra cadena Hotelera
- ✓Cuál es su filosofía de empresa, nuestra manera de trabajar y los sistemas de gestión que disponemos (calidad, Medioambiente, Appcc..)
- ✓ Cuáles son las normas internas que debes cumplir
- ✓ Cómo debes actuar en caso de un imprevisto, emergencia: accidente, baja laboral...

Si tienes alguna duda que no queda contestada en estas páginas, puedes consultar el manual de tu departamento o **preguntar a tu jefe, él será quien te ayude.**

**Además, en la última página de este manual podrás encontrar todos los teléfonos y emails de nuestras oficinas centrales y de la dirección de cada establecimiento.**



## **Bienvenido a Set Hotels!**

**[www.sethotels.com](http://www.sethotels.com)**

## PRESENTACIÓN Y FILOSOFÍA DE EMPRESA

**SET HOTELS** pertenece a un grupo familiar de empresas menorquinas vinculadas al sector turístico desde hace 40 años. Los orígenes de este grupo se remontan a 1963, con la fundación de Agrytursa y el desarrollo de la urbanización Santo Tomás en Menorca. Primero realizó promociones urbanísticas e inmobiliarias y luego Agrytursa se vinculó al negocio turístico, concretamente a los sectores de alojamiento y restauración.

En 1995 nace la marca Set Hotels, que **actualmente gestiona establecimientos hoteleros en Menorca de tres y cuatro estrellas, además de apartamentos, villas y restaurantes:**

- ✓ **Hotel Port Mahón \*\*\*\*** (Mahón)
- ✓ **Hotel Agamenon\*\*\*\*** (Es Castell)
- ✓ **Hotel Santo Tomás\*\*\*\* sup** (Urb. Santo Tomàs- Es Migjorn Gran)
- ✓ **Hotel Port Ciutadella \*\*\*\* sup** (Ciutadella)
- ✓ **Aptos Mestral- Llebeig /Restaurante las Dunas** (Urb. Santo Tomàs- Es Migjorn Gran)
- ✓ **Hotel Playa Azul \*\*\* sup** (Urb. Cala'n Porter- Alayor)
- ✓ **Aptos Playa Santo Tomás y Villas Agrytursa** (Urb. Santo Tomàs- Es Migjorn Gran)
- ✓ **Restaurante Es Pins** (Urb. Santo Tomàs- Es Migjorn Gran)
- ✓ **Hotel y Apartamentos Isla Paraíso \*\*\* y Apartamentos Sa Mirada** (Urb. Arenal d'en Castell)
- ✓ **Hotel 55 Santo Tomás \*\*\*\* sup** (Urb. Santo Tomàs- Es Migjorn Gran)

## SET HOTELS-FILOSOFÍA DE EMPRESA

Set Hotels S.L es una empresa hotelera creada en 1995 desde un grupo familiar de empresas vinculadas al sector turístico con sede en Menorca cuyo origen se remonta a 1963. Actualmente la empresa explota varios establecimientos situados en Menorca y cuenta con más de 200 trabajadores. Somos una empresa dinámica en constante evolución, y desde nuestros inicios sabemos que para conseguir un alto grado de satisfacción de nuestros clientes debemos conseguir un elevado estándar de calidad para nuestros establecimientos. Sabemos que invertir en calidad, teniendo en cuenta el respeto al medio ambiente, es invertir en nuestro futuro. Para conseguirlo tratamos que todo nuestro equipo humano, en un marco de constante mejora, trabaje con estas premisas:

- La optimización de los procesos de trabajo y la innovación del producto para lograr satisfacer al cliente incluso por encima de sus expectativas.
- La estandarización del servicio que se presta en todos los establecimientos de la cadena para que todos nuestros clientes obtengan un alto grado de satisfacción independientemente del establecimiento elegido para sus estancias.
- La identificación y adopción de estrategias dirigidas hacia la fidelización de nuestros clientes.
- El exhaustivo control de los impactos que nuestra actividad genera en el entorno. Gestionamos nuestros residuos y prevenimos la contaminación de modo eficiente. Involucramos a nuestro personal y nuestros proveedores en la gestión del medio ambiente. Potenciamos la compra de productos locales en nuestra política de compras para la reducción de emisiones de CO2 generadas por el transporte.
- El cumplimiento de todas las normativas que regulan nuestra actividad, tanto las relacionadas con la prestación del servicio como con la protección del medio ambiente, así como la que hace referencia a la seguridad y salud de nuestros trabajadores y clientes.
- El compromiso responsable con la sociedad estableciendo acuerdos de colaboración con entidades e instituciones locales, promoviendo, respetando y apoyando además la cultura y las tradiciones propias de nuestra isla.
- El compromiso responsable con los trabajadores a través de nuestro programa de fidelización del empleado.

La Dirección de Set Hotels propone anualmente objetivos para desplegar esta filosofía de empresa, que es revisada periódicamente para su continua adecuación.



Francisco Mercadal  
Director General

En la práctica, todos estos puntos se traducen en:

- ✓ Ofrecer nuestros clientes el más **alto grado de calidad en nuestros servicios (disponemos de un sistema de calidad certificado basado en la norma internacional ISO 9001)** y lograr su máximo grado de **satisfacción**. Apostar por su **fidelización**.
- ✓ Asegurar en todo momento el **cumplimiento de nuestros manuales de departamento** (donde se detallan las bases de trabajo del departamento), **registros instrucciones y estándares de servicio** en todos nuestros establecimientos.
- ✓ Marcarnos unos **objetivos** y trabajar conjuntamente y en equipo **mejorando continuamente** en todo lo que hacemos.
- ✓ Conseguir que el personal trabaje motivado y contento **comunicándose internamente** con los integrantes del departamento a través de **reuniones**. Set Hotels dispone de un **sistema de quejas y sugerencias** (e-mail a [rrhh@sethotels.com](mailto:rrhh@sethotels.com)) para que todo el personal pueda aportar sus ideas de mejora, sugerencias, etc... o acudiendo directamente al director.
- ✓ **Formar** a todo nuestro personal continuamente para la mejora de sus habilidades profesionales.
- ✓ **Fidelizar a nuestro personal** a través de acciones concretas. Consúltalas con tu director.
- ✓ Asegurar que se cumple en todo momento con todos los **requisitos que exige la legislación** turística, ambiental, sanitaria, laboral, sobre protección de datos. ..
- ✓ Cuidar de nuestra isla (Reserva de la Biosfera) y de nuestro entorno. Respetar el **medio ambiente y reducir los impactos nuestra actividad genera en el entorno** a través de sistemas de ahorro de energía y del reciclaje de los residuos que generamos (tu establecimiento participa en la recogida selectiva de papel y cartón, envases y vidrio, además de otros materiales como las pilas, aceite vegetal y mineral, tóners de impresora...).

**NORMAS GENERALES DE SET HOTELS**

Para el correcto funcionamiento en nuestro lugar de trabajo, debemos cumplir unas normas básicas de comportamiento e higiene. Son éstas:

- **EL PERSONAL ES LA IMAGEN DE LA EMPRESA. CUÍDALA.**
  - Todo el personal debe ir correctamente uniformado e identificado con la placa.
  - El uniforme sólo se usará en el centro de trabajo
  - Se evitará el uso exagerado, para hombres y mujeres, de cosméticos, joyas, peinados y perfumes de fuerte olor. No se pueden usar piercings en horas de trabajo.
  - Se llevará el pelo recogido en cocinas y otros puestos que así lo requieran
  - El personal masculino irá correctamente afeitado o con la barba bien cuidada.
- Se debe asistir con **puntualidad** al lugar de trabajo
- El disfrute de la comida debe hacerse en el **comedor de personal** del centro de trabajo exclusivamente y a las horas fijadas. Tampoco se permite comer en un centro de trabajo diferente del que le corresponde. Debes retirar tu plato y dejar tu sitio limpio para el siguiente compañero.
- Los **utensilios de trabajo** son la imagen de nuestra empresa frente al cliente. hay que mantenerlos limpios, ordenados y cuidados. Tráталos como si fuesen tuyos. Esto incluyen los equipos y material que se entrega a tu cuidado: taquilla, uniforme...
- Se deben usar los **equipos de protección individual** según indican las fichas de riesgos laborales: guantes, máscaras, calzado... y se deben mantener en buen estado.

## PROHIBICIONES.

- El personal del establecimiento **no podrá utilizar las instalaciones y dependencias de los clientes**, incluso en sus horas o días libres. No se deben usar los ascensores de clientes.
- Los **teléfonos móviles** se dejarán antes de trabajar en las taquillas, y no se hará uso de ellos en horas de trabajo
- **No** están permitidas las **visitas en horas de trabajo**.
- **No** deberá **ausentarse de su lugar de trabajo**, salvo que sea por un motivo justificado y con autorización de su superior inmediato
- **No está permitido hacer o recibir llamadas personales** desde los teléfonos de la empresa, salvo casos de urgencia. En tal caso se debe ser breve.
- Únicamente **accederán a las cámaras de cocina**, botelleros y barra de bar el personal de los departamentos, y siempre que vayan debidamente uniformados. Ninguna persona puede coger bebidas destinadas a los clientes para su uso propio, ni servir a compañeros.
- **No se puede sacar comida del hotel** o restaurante, el trabajador no puede llevársela a su casa o a su habitación.
- **No está permitido beber alcohol, fumar, comer, mascar chicle** en el lugar de trabajo.
- **No podemos invitar** a amigos o familiares que hayan venido como clientes a vernos a nuestro puesto de trabajo.

## EL INCUMPLIMIENTO DE ESTAS NORMAS DARÁ

## LUGAR A SANCIONES.

**NORMAS DE CORTESÍA GENERALES PARA LA ATENCIÓN DEL CLIENTE**

- Debemos tratar al cliente con respecto, nos dirigiremos a él de Usted SIEMPRE. No debemos tutearle.
- Debemos dirigirnos al cliente de forma educada “Buenos días Sr/a”.
- Nunca le daremos un NO como respuesta a un cliente. Intentaremos buscar una solución o lo comunicaremos a nuestro jefe.
- Si se produce una queja debemos mantener la compostura y comunicarlo al jefe de departamento.
- El cliente no sabe de “departamentos”, trata una petición del cliente como si fuera tuya.
- Hay que dirigirse al cliente en español, a no ser que conozcamos con seguridad su nacionalidad.
- Se debe evitar el compadreo, el amiguismo con el cliente, manteniendo siempre una distancia cortés.
- El cliente viene al establecimiento a descansar, debemos hacerle la estancia lo más agradable posible
- Tú le proporcionas el servicio; de ti depende la impresión que se lleve el cliente de la empresa
- Usa el NOSOTROS cuando hables, SOMOS UN EQUIPO
- Hagamos que el cliente repita al año siguiente con nuestra amabilidad y servicio



## NORMAS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS

En todos los establecimientos Set Hotels , al contratar un nuevo empleado de **cocina, bar y comedor** se entrega el **“dossier” (“Formación manipuladores de alimentos”- Buenas prácticas de Higiene y Manipulación. Sistema APPCC)** . Posteriormente se les realiza un “test” de evaluación para asegurar que el manipulador haya adquirido los conocimientos básicos esperados sobre esta materia antes de poder trabajar en nuestras instalaciones.

Todos los trabajadores de este departamento deben cumplir en todo momento con todas normas de Higiene personal para la manipulación y sus buenas prácticas especificadas en el *Dossier de Formación*.

**Recordad que la salud de nuestros clientes es muy importante**

**Para cualquier duda puedes consultar nuestros manuales de APPCC y de tu departamento!**

**Pregunta a tu cheff/Maitre!**

**NORMAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES****Accidente Laboral.**

Si tú o un compañero sufrís un accidente en el trabajo, comunícalo a tu superior. Cuando te entregue el parte de asistencia, debes acudir a la Mutua o al médico que te asignen. El médico no te atenderá si no llevas contigo el PARTE DE ASISTENCIA. Tampoco puedes ir a la Mutua si no te has accidentado en el PUESTO DE TRABAJO.

- En la zona de **Mahón**, el teléfono de la **Mutua Balear** es el 971 369674, y la dirección donde acudir C/ Sant Sebastia nº 60. Los horarios son de 8,30 a 19h.
- **En la zona de Sto. Tomás** debes acudir al **Dr. Pedro Alonso**, la consulta está al lado del restaurante chino (antiguo restaurante Costa Sur), y el horario es de 9 a 19 h.
- En la **zona de Ciutadella**, debes acudir a **CLINICA JUANEDA**, 24 horas de servicio.
- Zona **Arenal den Castell**, el teléfono de la **Mutua Balear** es el 971 369674, y la dirección donde acudir C/ Sant Sebastia nº 60. Los horarios son de 8,30 a 19h.

**Fuera de estos horarios se debe acudir a la Policlínica Mahón o cualquier hospital de la Seguridad Social.**

***Recuerda:***

Debes ir con el parte de asistencia que te entregará tu superior o el director.

No debes acudir al médico de la mutua si te accidentas fuera del horario de trabajo.

**Baja laboral.**

Debes entregar la baja en el centro de trabajo, a tu superior, y antes de tres días desde la expedición de la misma, y avisar siempre de tu enfermedad a la empresa.

Si estás de baja por accidente laboral, es el médico de la muta Y NADIE MÁS, el que debe concederte la baja.

### **Emergencia (incendio, inundación, catástrofe).**

- **Sigue las instrucciones dadas por tu jefe de departamento**, y ayuda a tus compañeros y a los clientes en la evacuación del establecimiento.
- Debes conocer donde se encuentra el **PUNTO DE ENCUENTRO** del establecimiento. Es un sitio seguro, en el exterior del edificio, donde todo el mundo se reúne para proceder al recuento, y así saber si queda alguien dentro pendiente de evacuar. Si hay una emergencia debes ir a este punto.
- El edificio dispone de **salidas de emergencia, extintores, detectores de humo, pulsadores de alarma...** conoce los que están en tu zona de trabajo.
- **Avisa a la recepción si detectas alguna anomalía:** fuego, olores tóxicos, gas, humos... recepción contactará con mantenimiento y se procederá según el plan de emergencia.
- **Mantén la calma** y no te arriesgues inútilmente, espera la llegada de refuerzos.
- **No permitas que en la zona afectada entren curiosos.** Pídeles que vayan a recepción.

### **Productos químicos.**

- **No mezcles NUNCA diferentes productos químicos**, pueden reaccionar y la mezcla resultar tóxica.
- **Usa los dosificadores** cuando los haya y en las dosis especificadas por el proveedor. En el caso de los lavavajillas y lavavasos, por favor, sigue las instrucciones de mantenimiento y limpieza establecidos por el proveedor de químicos/fabricante.
- **Conserva los envases en buen estado**, siempre con su etiqueta de identificación, para evitar confusiones. No uses envases de agua u otros para guardar productos químicos.
- Almacena todos los productos correctamente en estanterías separadas por Ph's siempre que se posible (productos ácidos separados de los básicos). Una vez abiertos mantenlos almacenados en cubetos de retención y siempre correctamente tapados.
- En caso de derrame de producto químico recógelo siempre con material absorbente y deposítalo en el contenedor correspondiente para que pueda ser entregado al gestor de residuos autorizado.
- Usa los productos tal y como aparece en las instrucciones de tu departamento (PLANES DE LIMPIEZA/FICHAS DE SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS QUÍMICOS..). Consulta a tu jefe en caso de duda.

**Para más información de todas estas normas por favor, consulta con el manual de tu departamento.**

## MEDIO AMBIENTE



En 2013 cumplimos 5 años de nuestra certificación en todos nuestros establecimientos según la norma **internacional de Medioambiente (ISO 14.001)**. Por este motivo y siguiendo con nuestro compromiso ambiental se creó la marca GREEN BY SETHOTELS

Para Sethotels estas certificaciones ambientales han sido fruto de muchos años de trabajo y garantizan nuestro compromiso y el de nuestros trabajadores por gestionar y promover la sostenibilidad de nuestro destino.

Deseamos que nos ayudes a conservar Menorca (Reserva de la Biosfera) a la vez que colabores con nosotros mediante las siguientes iniciativas:

**COLABORA CON NOSOTROS A REDUCIR EL CONSUMO ELÉCTRICO Y DE AGUA** (consulta *“las Buenas prácticas ambientales en tu departamento”*):

- Apaga las luces que no estés utilizando y asegúrate de que están también apagadas si eres el último en abandonar tu lugar de trabajo. NO enciendas las luces en aquellos momentos en que se pueda aprovechar la luz natural.
- Apaga el aire acondicionado o calefacción cuando no la uses y asegúrate que puertas y ventanas están correctamente cerradas cuando el aire acondicionado esté encendido. Controla además que la temperatura del termostato sea la adecuada.
- En caso de cocina/Rte./bar: controla la temperatura de las cámaras, botelleros, etc...
- Enciende aparatos eléctricos como buffet, maquinaria... con un tiempo mínimo de antelación y adecuado al horario del servicio.
- Evita el consumo excesivo de agua, utiliza solamente el agua necesaria; usa recipientes o bandejas para lavar alimentos, no uses agua caliente para descongelar alimentos, para la limpieza, utiliza la cantidad de agua adecuada dependiendo del producto que uses (consulta el plan de limpieza), utiliza siempre el lavavajillas o la lavadora en plena carga.
- Revisa tu lugar de trabajo y presta atención a posibles averías: grifos que gotean, pequeñas fugas, luces fundidas...Avisa con prontitud a servicios técnicos.
- Si trabajas en cocina no viertas sólidos, aceites, grasas, productos químicos por el desagüe. Trasvasa el aceite vegetal con cuidado para no ensuciar o derramarlo.

- **COLABORA CON NOSOTROS EN LA SEPARACIÓN DE RESIDUOS URBANOS** (consulta "*las Buenas prácticas ambientales en tu departamento*"). Usa los contenedores interiores de tu departamento y exteriores de residuos urbanos de manera adecuada (si tienes dudas pregunta a tu jefe):

- **Amarillo:** envases ligeros (envases plásticos, bricks, latas..) y aquellos envases vacíos de productos químicos y aerosoles que dispongan del símbolo "ecoembes" (no peligrosos).



- **Azul:** papel y cartón

- **Verde.** Vidrio NO RETORNABLE (SÓLO ENVASES, NUNCA CRISTAL (COPAS, VASOS..) NI LOZA; El cristal y la loza se recogen de manera separada)



- **COLABORA CON NOSOTROS EN LA SEPARACIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS Y ESPECIALES** (consulta "*las Buenas prácticas ambientales en tu departamento*" para conocer la ubicación de cada contenedor o punto de recogida de):

- Bombillas y fluorescentes
- Pilas
- Residuos eléctricos
- Baterías
- Envases vacíos de productos químicos y aerosoles con símbolo de peligro
- Material absorbente contaminado
- Toners
- Pilas

- Restos de pinturas
  - Aceite vegetal de cocina
  - Medicamentos caducados
  - Menaje en desuso
  - Restos de poda
  - Etc...
- **COLABORA CON NOSOTROS EN CASO DE EMERGENCIA AMBIENTAL** (consulta *“La tabla informativa de emergencias ambientales”* donde se informa de cómo actuar ante los diferentes tipos de emergencias que se pueden acontecer derivadas de las actividades realizadas en tu departamento ):

**Y recuerda una vez más....ante cualquier duda pregunta a tu jefe de departamento**

**RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA- SETH COMPROMETIDOS**



#### **Comprometidos con la sociedad:**

- ✓ Contribuimos activamente con la comunidad local a través de diferentes iniciativas:  
Colaboramos con entidades como Caritas Diocesana de Menorca, Fundación de Personas con Discapacidad de Menorca y Coordinadora de Minusválidos de Ciutadella;  
sponsorizamos equipos y colaboramos con otras entidades como por ejemplo Cruz Roja o con algunos Ayuntamientos de la Isla...
- ✓ Promovemos el respeto y el apoyo a la cultura y las tradiciones propias de nuestra isla.
- ✓ Potenciamos la compra de productos locales en nuestra política de compras para la reducción de emisiones de co2 generadas por el transporte.

#### **Comprometidos con nuestros empleados:**

Disponemos de un programa de Fidelización de empleados.

El objetivo de todos los que trabajamos en esta empresa es consolidar Set Hotels como **EL MÁS PRESTIGIOSO GRUPO HOTELERO DE ORIGEN MENORQUIN** y prueba de la correcta gestión de nuestra empresa son estas certificaciones :



**Bienvenido a Set Hotels!**

[www.sethotels.com](http://www.sethotels.com)

**Para cualquier duda pregunta a tu jefe de departamento o director!**

**DATOS ÁREAS SET HOTELS OFICINAS CENTRALES**

Francisco Mercadal	Director Explotación/General	971370531	<a href="mailto:fmercadal@sethotels.com">fmercadal@sethotels.com</a>
Josep Mercadal	Director Financiero/Administración	971370531	<a href="mailto:josep.mercadal@sethotels.com">josep.mercadal@sethotels.com</a>
Joan Olives	Director Comercial	971362600	<a href="mailto:sethotels@sethotels.com">sethotels@sethotels.com</a> , <a href="mailto:jolives@sethotels.com">jolives@sethotels.com</a>
Sefa Riudavets	Responsable personal- RRHH / PRL	971370531	<a href="mailto:sefa.riudavets@sethotels.com">sefa.riudavets@sethotels.com</a>
Maria Florit	Coord. sistemas / Formación/ Medioambiente/Calidad/Appcc	971370531	<a href="mailto:mariaflorit@sethotels.com">mariaflorit@sethotels.com</a>
Juan Manuel Lopez	Ingeniero. Responsable- coordinador SSTT y Quesada Inst.	971370531	<a href="mailto:juanmalopez@sethotels.com">juanmalopez@sethotels.com</a>
Natalia Sola	Responsable F&B/ Compras	971370531	<a href="mailto:nataliasola@sethotels.com">nataliasola@sethotels.com</a>

**DATOS DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTOS SET HOTELS**

Silvia Spranceana	Hotel Port Mahón y Hotel Agamenón	971362600	<a href="mailto:portmahon@sethotels.com">portmahon@sethotels.com</a> / <a href="mailto:silviaspranceana@sethotels.com">silviaspranceana@sethotels.com</a>
Alba Lledó	Hotel Santo Tomas	971370025	<a href="mailto:santotomas@sethotels.com">santotomas@sethotels.com</a> / <a href="mailto:alballedo@sethotels.com">alballedo@sethotels.com</a>
Jero Allés	Hotel 55 Santo Tomás	971370024	<a href="mailto:55santotomas@sethotels.com">55santotomas@sethotels.com</a> / <a href="mailto:jeroalles@sethotels.com">jeroalles@sethotels.com</a>
Anna Gener	Mestral & Llebeig (Aptos. Mestral-Llebeig/Aptos. Santo Tomás y Villas)	971370370	<a href="mailto:annagener@sethotels.com">annagener@sethotels.com</a>
Cristóbal González	Hotel y Apartamentos Isla Paraíso. Apartamentos Sa Mirada	971358001	<a href="mailto:cristobalgonzalez@sethotels.com">cristobalgonzalez@sethotels.com</a> / <a href="mailto:islaparaiso@sethotels.com">islaparaiso@sethotels.com</a>



Avelina Capo	Hotel Port Ciutadella	971482520	<a href="mailto:portciutadella@sethotels.com">portciutadella@sethotels.com</a> / <a href="mailto:acapo@sethotels.com">acapo@sethotels.com</a>
Natalia Sola	Directora Restaurante Es Pins	971379523	<a href="mailto:nataliasola@sethotels.com">nataliasola@sethotels.com</a>
Andreu Moll	Hotel Playa Azul	971377421	<a href="mailto:playaazul@sethotels.com">playaazul@sethotels.com</a> / <a href="mailto:andreamoll@sethotels.com">andreamoll@sethotels.com</a>