

SELECCIÓN DE PERSONAL EN HOTELERIA



Relator: Mauricio Araya N.

CONTENIDO



- MÓDULO 1 INTRODUCCIÓN AL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS EN HOTELERÍA
- MÓDULO 2 PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y RECLUTAMIENTO
- MODULO 3 DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DEL HOTEL
- MODULO 4 LEGISLACIÓN LABORAL Y SEGURIDAD SOCIAL

Módulo 3 Descripción de Puestos del Hotel



- 3.1. Departamentos de Dirección y Marketing
 - 3.1.1. Departamento de Dirección
 - 3.1.2. Departamento de Ventas y Marketing
- 3.2. Departamento de Alimentos y Bebidas
 - 3.2.1. Restaurante
 - 3.2.2. Cocina
 - 3.2.3. Pastelería
- 3.3. Departamento de Recepción y Reservas
 - 3.3.1. Departamento de Reservas
 - 3.3.2. Departamento de Recepción
- 3.4. Departamentos de Consejería, Comunicaciones y Pisos
 - 3.4.1. Departamentos de Consejería
 - 3.4.2. Departamentos de Comunicaciones
 - 3.4.3. Departamento de Pisos
- 3.5. Otros Departamentos
 - 3.5.1. Departamento de Administración y Finanzas
 - 3.5.2. Departamento de Recursos Humanos
 - 3.5.3. Departamento de Compras
 - 3.5.4. Departamento de Servicios auxiliares
 - 3.5.5. Departamento de Economato y Bodega
 - 3.5.6. Departamento de Lavandería y Lencería

3.1. Departamentos de Dirección y Marketing



3.1.1. Departamento de Dirección

a) Gerente General:

Responsable de la administración general de la empresa, debe velar por el funcionamiento adecuado del negocio principalmente desde la perspectiva de servicio al cliente, control de costos y rentabilidad para mantener la mejor relación costo/beneficio de la empresa.

3.1. Departamentos de Dirección y Marketing

3.1.1. Departamento de Dirección

a) Gerente General:



- Dirigir y coordinar las labores del personal del Hotel
- Dirigir y coordinar el funcionamiento de los departamentos a su cargo
- Atender las necesidades de los colaboradores en su bienestar y comodidad en la empresa.
- Resolver problemas, roces o inconvenientes relacionados con la operación del hotel y empleados.

3.1. Departamentos de Dirección y Marketing

3.1.1. Departamento de Dirección

a) Gerente General:



- Planificar los gastos e inversiones de la empresa
- Planificar actividades para promover los servicios que ofrece el hotel
- Crear estrategias con el departamento de mercadeo para la tracción de nuevos clientes
- Coordinar y proponer a los diferentes departamentos nuevos proyectos que busquen el beneficio de la empresa

3.1. Departamentos de Dirección y Marketing

3.1.1. Departamento de Dirección

a) Gerente General:



- Analizar los distintos aspectos administrativos de la empresa
- Revisar constantemente los avances y logros que se han alcanzado en las ventas y operaciones del hotel.

3.1. Departamentos de Dirección y Marketing

3.1.2. Departamento de Ventas y Marketing

a) Jefe/a Comercial:

Dirección, planificación y organización de las estrategias comerciales de las empresas.

Coordinar con los agentes y operadores turísticos para campañas de venta de servicios y conciertos.

Dirigir la política de promoción.

Colaborar en la instrucción del personal a su cargo.

3.1. Departamentos de Dirección y Marketing



3.1.2. Departamento de Ventas y Marketing

b) Relaciones públicas:

Realizar las relaciones con los clientes y actividades.

Recibir y acompañar a clientes (según la dirección).

Informar a clientes de los servicios a su disposición.

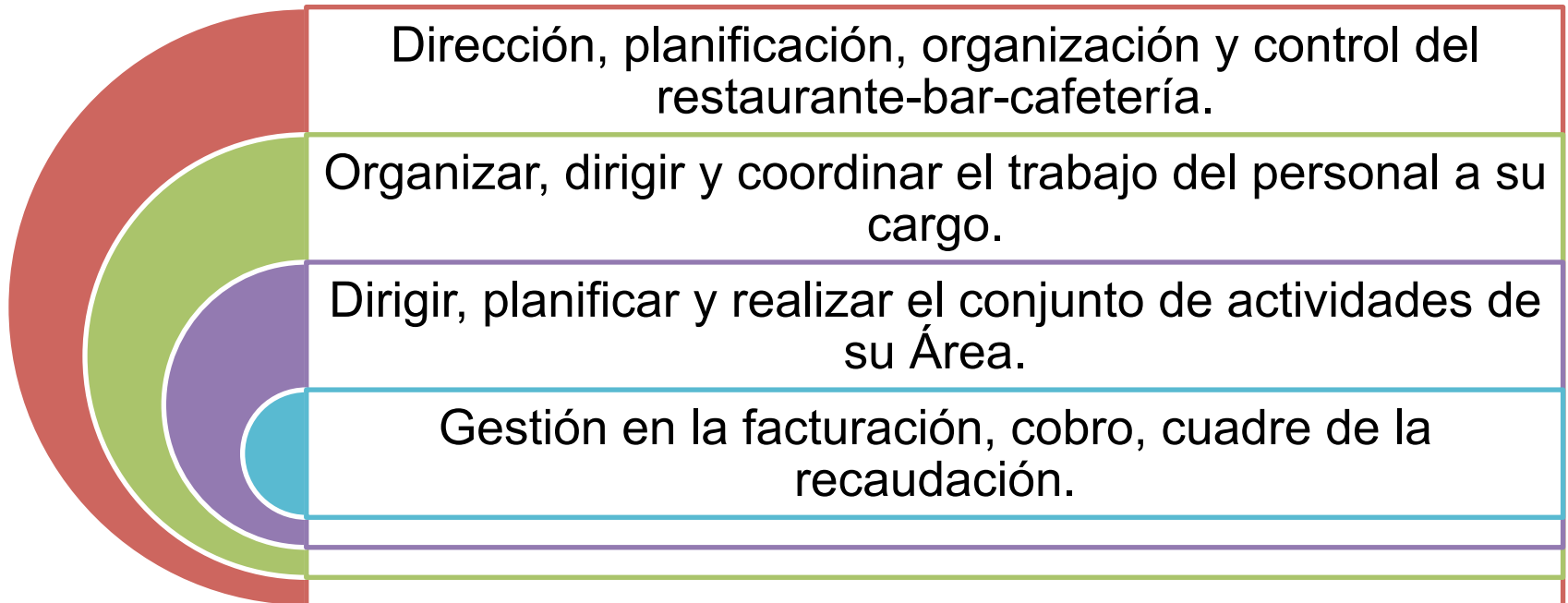
Prestar sus servicios dentro y fuera del hotel.

Gestionar las reservas de cualquier servicio.

3.2. Departamento de Alimentos y Bebidas

3.2.1. Restaurante

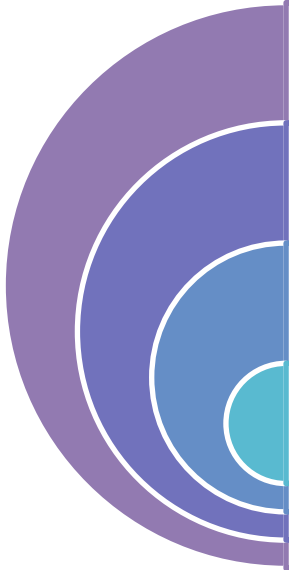
a) Jefe/a Restaurante o Sala:



3.2. Departamento de Alimentos y Bebidas

3.2.1. Restaurante

a) Jefe/a Restaurante o Sala:



Realizar inventarios y controles de materiales, mercaderías.

Hacer las propuestas de pedidos de mercaderías.

Realizar las tareas de atención al cliente del servicio.

Participar en la formación del personal a su cargo.

3.2. Departamento de Alimentos y Bebidas



3.2.1. Restaurante

b) Segundo/a Jefe/a Restaurante o Sala:

- Realizar de manera calificada funciones de dirección, planificación y control del restaurante-bar-cafetería.
- Colaborar y sustituir al jefe/a de restaurante en las tareas propias del mismo.

3.2. Departamento de Alimentos y Bebidas



3.2.1. Restaurante

c) Jefe/a Operaciones:

Funciones de dirección, planificación, organización y control del sector de su responsabilidad.

Organizar, dirigir y coordinar el trabajo del personal a su cargo.

Instruir y evaluar al personal a su cargo.

3.2. Departamento de Alimentos y Bebidas



3.2.1. Restaurante

c) Jefe/a Operaciones:

Impulsar la implantación de sistemas de calidad total en la empresa.

Realizar inventarios y controles de materiales, mercaderías, etc.

Supervisar y controlar el mantenimiento y uso de maquinaria, materiales, utillaje, etc.

Organizar, controlar y coordinar el proceso de distribución de la producción a su cargo.

3.2. Departamento de Alimentos y Bebidas



3.2.1. Restaurante

c) Jefe/a Operaciones:

Cuidar de que la producción reúna las exigencias de higiénicas y montaje.

Elaborar las estadísticas e informes de su sector.

Elaborar las programaciones diarias para su distribución.

Recibir y transmitir las peticiones de servicios y sus modificaciones.

Implicarse activamente en los planes de seguridad y salud laboral.

3.2. Departamento de Alimentos y Bebidas



3.2.1. Restaurante

d) Gerente de Centro:

Realiza las mismas funciones que el Jefe/a Operaciones

Funciones de dirección, planificación, organización y control del sector de su responsabilidad.

Organizar, dirigir y coordinar el trabajo del personal a su cargo.

Instruir y evaluar al personal a su cargo.

3.2. Departamento de Alimentos y Bebidas



3.2.1. Restaurante

e) Jefe/a Sector:

Funciones de control y supervisión de su sector de responsabilidad y de las tareas a realizar a la vista del cliente.

Las mismas del camarero/a, y además, ocuparse de preparar y decorar las salas y mesas del restaurante.

3.2. Departamento de Alimentos y Bebidas



3.2.1. Restaurante

e) Jefe/a Sector:

Colaborar en recibir, despedir, ubicar y aconsejar a los clientes sobre los menús y las bebidas.

Realizar trabajos a la vista del cliente (flambear, cortar, trinchar, desespinar, etcétera).

3.2. Departamento de Alimentos y Bebidas



3.2.1. Restaurante

e) Jefe/a Sector:

Almacenar y controlar las mercancías y objetos de uso corriente en el ámbito del restaurante.

Facturación y cobro al cliente, así como cuadro y liquidación de la recaudación en su sección.

3.2. Departamento de Alimentos y Bebidas



3.2.1. Restaurante

f) Camarero/a:

Ejecutar el servicio y venta de alimentos y bebidas.

Preparar las áreas de trabajo para el servicio.

Realizar la atención directa al cliente.

Elaborar para consumo viandas sencillas.

Transportar útiles y enseres necesarios para el servicio.

Controlar y revisar mercaderías y objetos de uso de la sección.

3.2. Departamento de Alimentos y Bebidas



3.2.1. Restaurante

f) Camarero/a:

Colaborar en el montaje, servicio y desmontaje de bufetes.

Realizar trabajos a la vista del cliente (flambear, cortar, trinchar, desespinar, etc.).

Colaborar con el jefe de comedor en la preparación de acontecimientos especiales.

Podrá coordinar y supervisar los cometidos propios de la actividad de su área.


Informar y aconsejar al cliente de la composición y confección de distintos productos.

Podrá atender reclamaciones de clientes.
Facturación y cobro al cliente.

3.2. Departamento de Alimentos y Bebidas

3.2.1. Restaurante

g) Barman/Barwoman:



Ejecutar la venta, distribución del servicio de bebidas
Preparación de cócteles.
Preparar todo tipo de bebidas.
Recibir, despedir, ubicar y aconsejar a los clientes.
Preparar diferentes tipos de cócteles y bebidas.
Tomar los pedidos, distribuir y servir las bebidas.
Examinar y controlar las existencias de mercaderías.

3.2. Departamento de Alimentos y Bebidas



3.2.1. Restaurante

h) Sumiller/a:

- Realizar el servicio a la clientela, vino y otras bebida.
- Participar en el trabajo de la bodega:

Recepción y revisión de las entregas

Control del embotellado

Encorchado y etiquetado de los vinos

Clasificación, almacenamiento y vigilancia de los vinos.

3.2. Departamento de Alimentos y Bebidas



3.2.1. Restaurante

h) Sumiller/a:

Participar en la elaboración de la carta de vinos y bebidas y en la promoción de ventas.

Aconsejar al cliente en la elección de las bebidas conforme a la comida escogida.

Colaborar en el pedido y administración de las reservas en vinos y en el cálculo de ventas.

Cuidar de la limpieza de los utensilios de la bodega (vasos, etcétera).

Planificar, organizar y controlar la bodega.

3.2. Departamento de Alimentos y Bebidas

3.2.1. Restaurante

i) Jefe/a Sala:

Planificación, organización y control de las tareas de emplatado y montaje previo.

Organizar y coordinar el trabajo del personal a su cargo.

Instruir y evaluar al personal a su cargo.

Realizar inventarios y controles de materiales, mercaderías, etc.

3.2. Departamento de Alimentos y Bebidas

3.2.1. Restaurante

i) Jefe/a Sala:

Realizar propuestas de pedidos de mercaderías y materias primas.

Supervisar y controlar el uso de maquinaria, materiales, utillaje, etc.

Cuidar de que la producción reúna las condiciones exigidas de higiénicas y montaje.

Implicarse activamente en los planes de seguridad y salud laboral.

3.2. Departamento de Alimentos y Bebidas

3.2.1. Restaurante

i) Jefe/a Sala:

Seguimiento de las funciones relacionadas con el proceso de preparación y distribución de las comidas.



Planificar, coordinar e instruir a los equipos de trabajo.



Organizar y controlar, bajo la supervisión, los procesos de distribución de comidas, servicios y equipos.

3.2. Departamento de Alimentos y Bebidas



3.2.1. Restaurante

j) Asistente/a Restauración Moderna:

- Participar en el servicio, distribución y venta de alimentos y bebidas en los puntos de consumo.
- Atención directa al cliente para el consumo de AA.
- Servicio y tratado de alimentos y su distribución.
- Preparar las áreas de trabajo para el servicio.
- Realizar labores de limpieza en los útiles Y sus zonas.

3.2. Departamento de Alimentos y Bebidas

3.2.2. Cocina

a) Jefe/a Cocina:

Funciones de planificación, organización y control de todas las tareas propias.

Organizar, dirigir y coordinar el trabajo del personal a su cargo.

Dirigir y planificar el conjunto de actividades de su área.

Realizar inventarios y controles de materiales, mercaderías, etc.

3.2. Departamento de Alimentos y Bebidas

3.2.2. Cocina

a) Jefe/a Cocina:

Diseñar platos y participar en su elaboración.

Realizar propuestas de pedidos de mercaderías y materias.

Supervisar y controlar el mantenimiento y uso de maquinaria, materiales, utillaje, etc.

Colaborar en la instrucción del personal a su cargo.

3.2. Departamento de Alimentos y Bebidas



3.2.2. Cocina

b) Segundo/a Jefe/a Cocina:

Planificación, organización y control de todas las tareas propias del departamento de cocina y repostería.

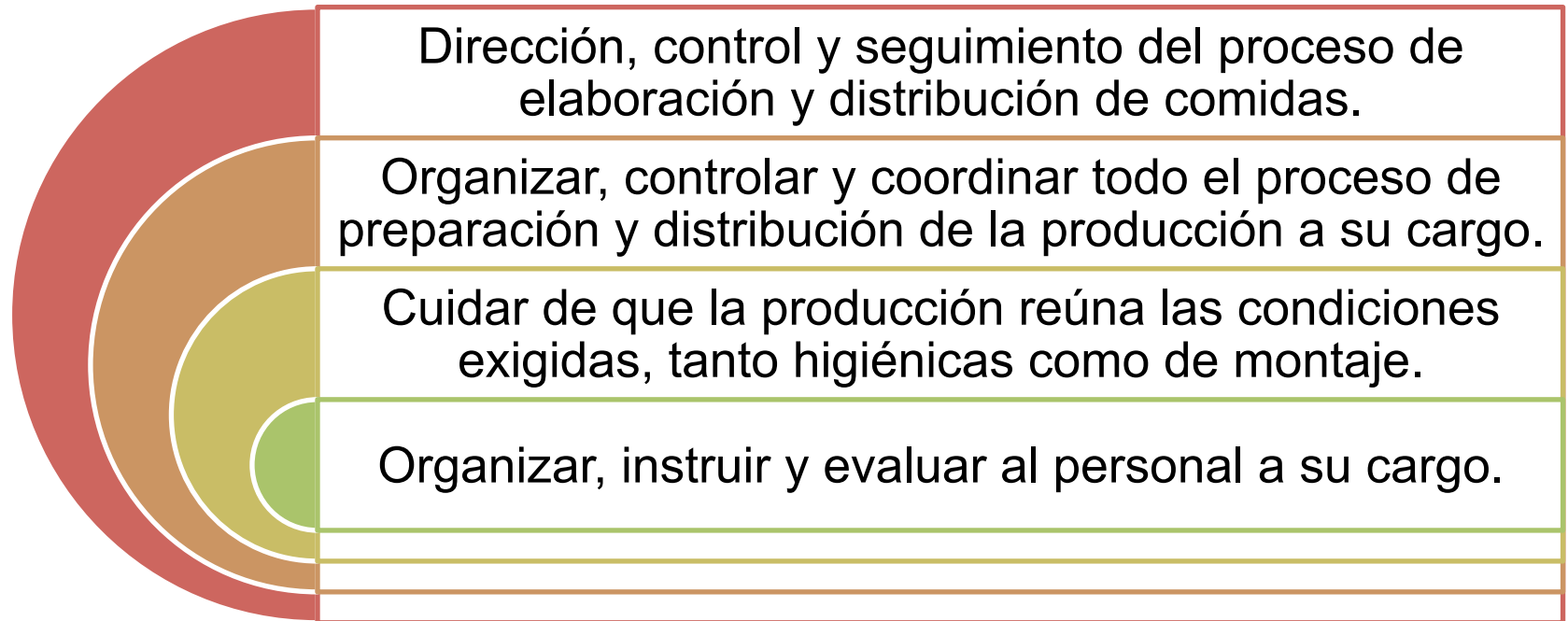


Colaborar y sustituir al Jefe/a de cocina en las tareas propias del mismo.

3.2. Departamento de Alimentos y Bebidas

3.2.2. Cocina

c) Jefe/a Catering:



3.2. Departamento de Alimentos y Bebidas



3.2.2. Cocina

d) Jefe/a Partida:

- Control y supervisión de la partida y/o servicio asignado.
- Las mismas del cocinero/a.
- Participar en el control de aprovisionamientos, conservación y almacenamiento de mercaderías.
- Elaborar informes de gestión de recursos y procesos.
- Colaborar en la instrucción del personal a su cargo.

3.2. Departamento de Alimentos y Bebidas

3.2.2. Cocina

e) Cocinero/a:

Preparación, aderezo y presentación de platos utilizando las técnicas más idóneas.

Colaborar en los pedidos y conservación de materias primas y productos.

Preparar, cocinar y presentar los productos de uso culinario.

Colaborar en el montaje, servicio y desmontaje de bufetes.

3.2. Departamento de Alimentos y Bebidas

3.2.2. Cocina

e) Cocinero/a:

Revisar y controlar el material de la cocina, comunicando cualquier incidencia.

Colaborar en la planificación de menús y cartas.

Colaborar en la gestión de costos, inventarios y compras.

Controlar y cuidar de la conservación y aprovechamiento de los productos.

3.2. Departamento de Alimentos y Bebidas

3.2.2. Cocina

f) Repostero/a:

- Preparación y presentación de postres y dulces en general, así como bollería y masas.
- Realizar elaboraciones a base de las materias primas.
- Preparar las masas de uso para la elaboración de pastelería, repostería y bollería.
- Realizar pedidos y controlar la conservación de materias primas.

3.2. Departamento de Alimentos y Bebidas

3.2.2. Cocina

f) Repostero/a:

- Realizar el cálculo de costos, relacionados con sus cometidos.
- Preparar y disponer los productos para «bufet», banquetes, etc.
- Participar en el control de aprovisionamientos.
- Organizar y controlar el personal a su cargo.

3.2. Departamento de Alimentos y Bebidas

3.2.2. Cocina

g) Ayudante/a Cocina:



Participar en las elaboraciones de cocina bajo supervisión.

Realizar las preparaciones básicas y otra relacionada que le sean encomendadas.

Preparar platos para los que haya recibido oportuno adiestramiento.

Realizar las tareas derivadas del perfil de la ocupación.

3.2. Departamento de Alimentos y Bebidas



3.2.2. Cocina

h) Auxiliar Cocina:

Realizar las tareas de limpieza de útiles, maquinaria del restaurante y cocina.

Realizar las labores de limpieza dependencias de cocina.

Preparar e higienizar los alimentos.

Transportar pedidos y otros materiales.

Realizar trabajos auxiliares en la elaboración de productos.

Encargarse de las labores de limpieza del menaje, del comedor y la cocina.

3.2. Departamento de Alimentos y Bebidas



3.2.3. Pastelería

a) Encargado de Pastelería:

Supervisar y realizar las ventas

Velar por la calidad, buena imagen y atención al cliente

Realizar compras

Realizar control de caja

Gestión de cobros a clientes

Pagos a proveedores.

3.2. Departamento de Alimentos y Bebidas



3.2.3. Pastelería

b) Dependiente de pastelería-panadería:

Atender al cliente y realizar la venta



Facturar y cobrar



Atender reclamaciones y quejas



Realizar control de existencias



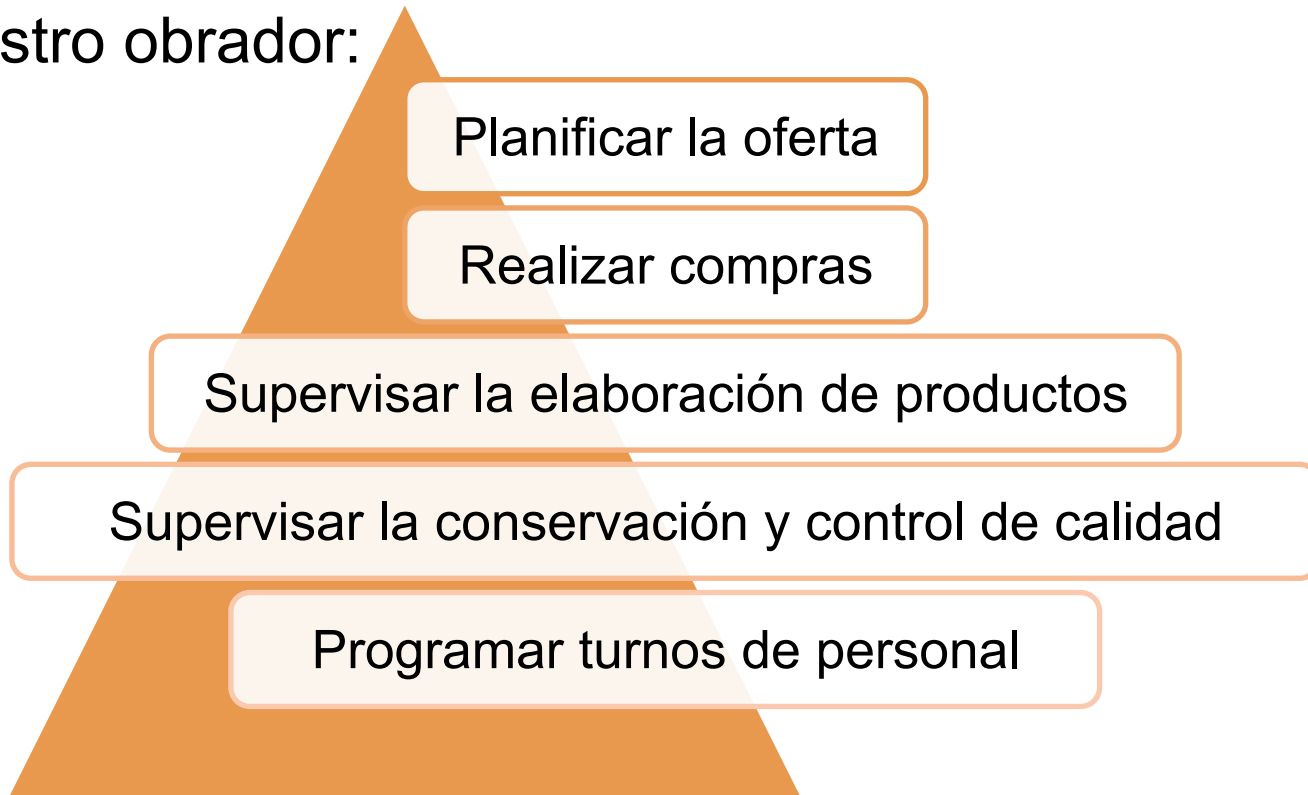
Reposición de productos



3.2. Departamento de Alimentos y Bebidas

3.2.3. Pastelería

c) Maestro obrador:



3.2. Departamento de Alimentos y Bebidas

3.2.3. Pastelería

d) Oficial pastelero:

Programar y participar en la elaboración

Realiza recepción de mercancías y las almacena

Conservar y envasar productos

3.2. Departamento de Alimentos y Bebidas



3.2.3. Pastelería

e) Ayudante pastelero:

Almacenar mercaderías

Participa en la elaboración de productos bajo supervisión del maestro

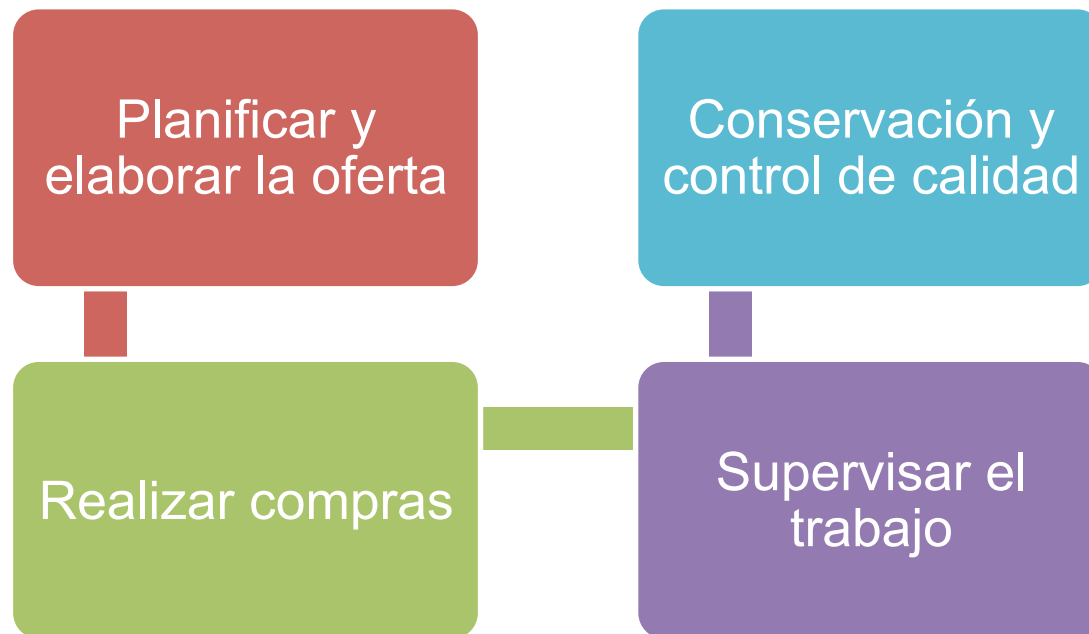
Participa en actividades de empaquetado bajo supervisión del maestro

Realiza limpieza

3.2. Departamento de Alimentos y Bebidas

3.2.3. Pastelería

f) Jefe de producción de panadería:



3.2. Departamento de Alimentos y Bebidas



3.2.3. Pastelería

f) Oficial panadero:

Participar en la elaboración de productos

Recepción y almacenamiento de mercaderías

Conservar y envasar productos de panadería

3.2. Departamento de Alimentos y Bebidas

3.2.3. Pastelería

g) Ayudante panadero:

- Almacenar materias recibidas
- Participar en la elaboración de productos bajo supervisión del oficial
- Participa en actividades de envasado, realiza limpieza

3.2. Departamento de Alimentos y Bebidas



3.2.3. Pastelería

h) Jefe de control de calidad:

Implantar el nivel de calidad

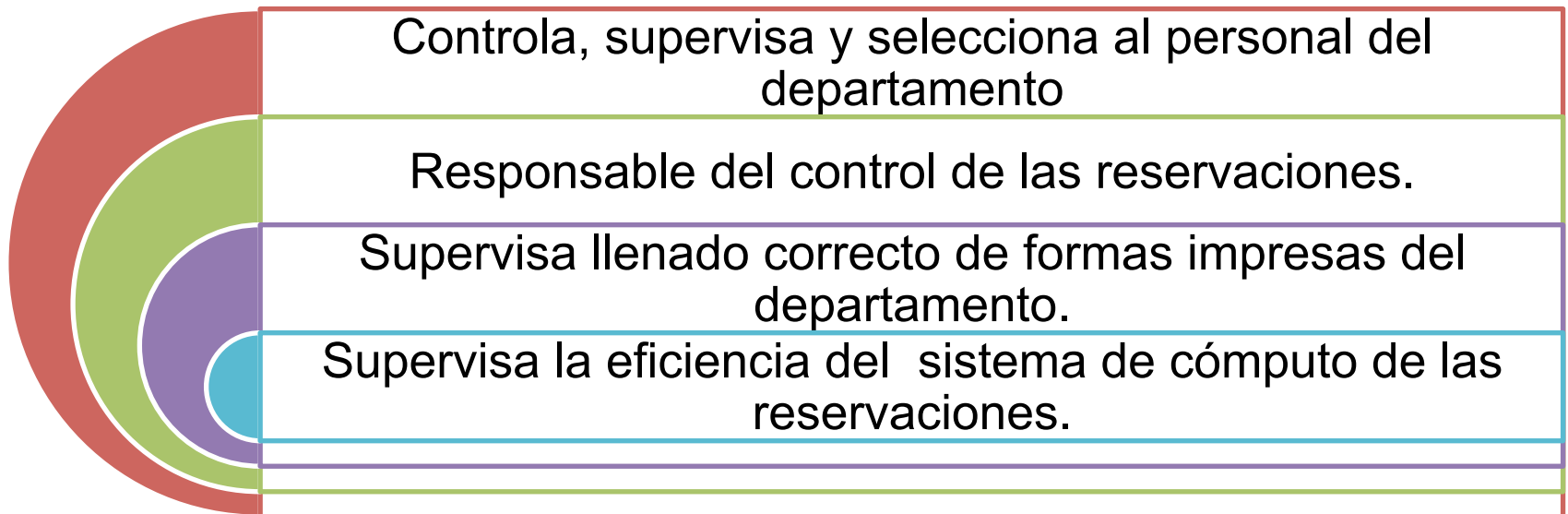
Implantar normas de control de calidad

Velar por el cumplimiento de las normas higiénico-sanitarias

3.3. Departamento de Recepción y Reservas

3.3.1. Departamento de Reservas

a) Jefe de Reservas:



3.3. Departamento de Recepción y Reservas

3.3.1. Departamento de Reservas

a) Jefe de Reservas:



Diseña las formas impresas usadas en el departamento.

Responsable de la entrada y salida de correspondencia de reservaciones.

Supervisa los procedimientos de entrada, cambio y cancelación de reservaciones.

3.3. Departamento de Recepción y Reservas



3.3.1. Departamento de Reservas

b) Ayudante de Reservas:

Atender solicitudes de espacio en reservaciones individuales y grupales.

Verificar espacios disponibles en la computadora y confirmar el espacio.

Conoce el llenado correcto de formas impresas

Maneja el control de reservaciones en la computadora

Actualiza la información en la computadora

3.3. Departamento de Recepción y Reservas



3.3.1. Departamento de Reservas

b) Ayudante de Reservas:

Solicita depósitos para garantizar las reservaciones.

Llena y envía recibos a cuentas.

Llena y envía confirmaciones a clientes

Recibe cancelaciones de cuartos.

Tramita reembolsos por reservaciones que tienen depósito.

3.3. Departamento de Recepción y Reservas



3.3.2. Departamento de Recepción

a) Jefe/a Recepción:

Dirección, control y seguimiento de las tareas del departamento de recepción.

Organizar, dirigir y coordinar el trabajo del personal a su cargo.

Coordinar y participar con otros departamentos en la gestión del establecimiento.

Colaborar con la dirección del establecimiento y/o con otros departamentos.

Colaborar en la instrucción del personal a su cargo.

3.3. Departamento de Recepción y Reservas



3.3.2. Departamento de Recepción

b) Segundo/a Jefe/a Recepción:

Dirección, control y seguimiento del conjunto de tareas que se desarrollan en el departamento de recepción.

Colaborar y sustituir al Jefe/a de recepción de las tareas propias del mismo.

3.3. Departamento de Recepción y Reservas



3.3.2. Departamento de Recepción

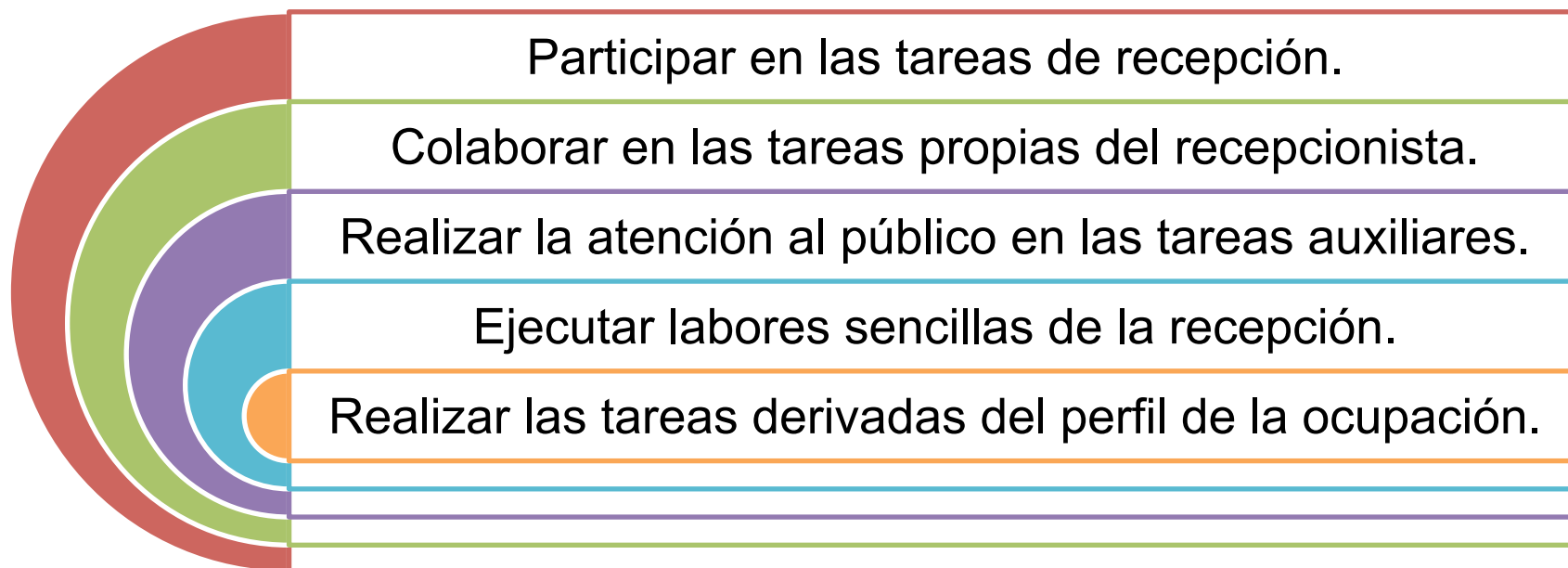
c) Recepcionista:

- Recepción de los clientes y todas las tareas relacionadas con ello.
- Ejecutar las labores de atención al cliente en la recepción.
- Realizar gestiones con la ocupación y venta de habitaciones.
- Custodiar los objetos de valor y el dinero depositados.
- Labores propias de la facturación y cobro.
- Cambio de moneda extranjera.
- Recibir, tramitar y dirigir las reclamaciones de los clientes.

3.3. Departamento de Recepción y Reservas

3.3.2. Departamento de Recepción

d) Ayudante/a Recepción:



3.4. Departamentos de Consejería, Comunicaciones y Pisos



3.4.1. Departamentos de Consejería

a) Capitán de BellBoys:

Selecciona, entrena y supervisa al personal de su departamento.

Responsable del montaje y el pedido de artículos indispensables.

Distribuye tareas entre sus empleados según el sistema de rotación.

Verifica que su personal reúna los requisitos indispensables de aseo.

Recibe y entrega pendientes del turno.

Atender los teléfonos de departamento

3.4. Departamentos de Consejería, Comunicaciones y Pisos



3.4.1. Departamentos de Consejería

a) Capitán de BellBoys:

Anotar en su reporte todos los tipos de servicios que desempeñó el departamento:

Entradas

Salidas

Cambios

Envíos a cuartos.

3.4. Departamentos de Consejería, Comunicaciones y Pisos



3.4.1. Departamentos de Consejería

a) Capitán de BellBoys:

Verifica salidas de caja y llaves a la salida de los huéspedes.

Controla la entrada de grupos, marcando y distribuyendo el equipaje.

Guiando a los clientes a sus cuartos.

Es responsable de verificar pagos de cuentas en grupos y convenciones.

Entregar las llaves.

3.4. Departamentos de Consejería, Comunicaciones y Pisos

3.4.1. Departamentos de Consejería

b) Bellboys:

Debe presentarse a su trabajo en forma puntual y debidamente aseado.

Debe tratar con cortesía y amabilidad a los huéspedes.

Cuando el huésped entra, lo ayuda con su equipaje hasta la habitación,

Supervisando dicha habitación, acomodando el equipaje adecuadamente.

Dar información de los servicios en el cuarto.

Conoce y promueve los servicios del hotel.

3.4. Departamentos de Consejería, Comunicaciones y Pisos



3.4.1. Departamentos de Consejería

b) Bellboys:

Realiza cambios de cuarto, previa autorización.

Acompaña al cliente cuando éste se va,

Verifica el pago de la cuenta y la entrega de la llave.

Supervisa, a la salida del cliente, algún deterioro del cuarto.


Conoce los atractivos turísticos de la ciudad y las distancias aproximadas.

Lleva flores, telegramas, recados, etc., a las habitaciones de los clientes.

3.4. Departamentos de Consejería, Comunicaciones y Pisos

3.4.1. Departamentos de Consejería

c) Portero:



Es responsable de dar la bienvenida y despedida al cliente.
Ayuda al cliente con su equipaje hasta a recepción.
Es el jefe inmediato superior de los chóferes de autos de clientes.
Conoce el hotel y la ciudad para dar toda la información solicitada.
Da información referente a carreteras.

3.4. Departamentos de Consejería, Comunicaciones y Pisos

3.4.1. Departamentos de Consejería

c) Portero:



Abre y cierra las puertas al llegar o salir los huéspedes.

Evita la entrada de personas indeseables para la imagen del hotel

Ayuda a los clientes que llegan con paquetes o algún material pesado.

Consigue taxis a huéspedes.

3.4. Departamentos de Consejería, Comunicaciones y Pisos



3.4.1. Departamentos de Consejería

d) Paje:

Entrega cartas o flores a los huéspedes.

Abre cuartos con la llave maestra.

Lleva los recados telefónicos a los huéspedes.

Vocea huéspedes en casos de urgencia.

Distribuye memorando o notificaciones entre los departamentos.

3.4. Departamentos de Consejería, Comunicaciones y Pisos



3.4.1. Departamentos de Consejería

d) Paje:

Hace compras a huéspedes fuera del hotel.

Lleva paquetes de huéspedes a empresas de envío de paquetería.

Compra artículos a huéspedes.

Realiza trabajo de bell boy en emergencias.

3.4. Departamentos de Consejería, Comunicaciones y Pisos



3.4.1. Departamentos de Consejería

e) Ascensorista:

Operación del elevador a su cargo para transportar huéspedes.

Debe tener limpio el elevador.

Evita sobrecargas al elevador.

Conoce el hotel para cualquier información a huéspedes.

Da información de todos los eventos que ocurren en el hotel.

Reporta la entrada de personas no gratas al hotel.

Reporta al capitán la salida de huéspedes que transportan su equipaje.

3.4. Departamentos de Consejería, Comunicaciones y Pisos

3.4.2. Departamentos de Comunicaciones

a) Jefe de Teléfonos:

Selecciona, junto con RR.HH., al personal del departamento.

Entrena al personal de nuevo ingreso.

Supervisa el trabajo de las telefonistas.

Establece sistemas de trabajo en su departamento.

Supervisa que se hagan los cargos respectivos por las llamadas.

3.4. Departamentos de Consejería, Comunicaciones y Pisos



3.4.2. Departamentos de Comunicaciones

a) Jefe de Teléfonos:

Revisa las llamadas matutinas a huéspedes.

Revisa y archiva el reporte de llamadas de larga distancia.

Hace reportes a la compañía de teléfonos por fallas en el equipo.

Hace el reporte de asistencia de personal.

3.4. Departamentos de Consejería, Comunicaciones y Pisos

3.4.2. Departamentos de Comunicaciones

b) Telefonista:

Realizar el servicio telefónico en conexión con el departamento de recepción.

Atender los servicios de telecomunicaciones.

Registrar y facturar las llamadas telefónicas.

Realizar las operaciones de fax, correo electrónico y demás servicios de atención al cliente.

3.4. Departamentos de Consejería, Comunicaciones y Pisos



3.4.3. Departamento de Pisos

a) Gobernante/a o Encargado/a General:

Dirección, control y seguimiento de las tareas de:

Servicio de pisos

Áreas públicas

Áreas internas

Lavandería y lencería.

3.4. Departamentos de Consejería, Comunicaciones y Pisos



3.4.3. Departamento de Pisos

a) Gobernante/a o Encargado/a General:

Organizar, dirigir y coordinar el personal a su cargo.

Dirigir y planificar el conjunto de actividades de su área.

Dirigir, supervisar y controlar las compras y existencias.

Control e inventario de mobiliario, enseres y materiales de las habitaciones.

Organización del trabajo de servicio de pisos, áreas públicas, internas y lavandería.

Elaborar las estadísticas e informes de su área.

3.4. Departamentos de Consejería, Comunicaciones y Pisos



3.4.3. Departamento de Pisos

b) Subgobernante/a o Encargado/a Sección:

- Sustituir al Gobernante/a o al Encargado/a general.
- Ejecutar las tareas relativas a:
 - ✓ Pisos
 - ✓ Áreas públicas
 - ✓ Áreas internas
 - ✓ Lencería y lavandería.

3.4. Departamentos de Consejería, Comunicaciones y Pisos



3.4.3. Departamento de Pisos

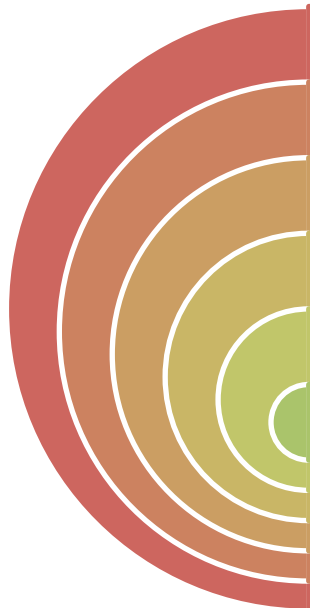
b) Subgobernante/a o Encargado/a Sección:

- Seleccionar los productos de mantenimiento y limpieza para el uso diario. Inspeccionar y participar en la limpieza de áreas.
- Llevar el control de las habitaciones y su ocupación, así como de las salas.
- Participar en estadísticas y elaborar informes en relación con las tareas propias de su área.

3.4. Departamentos de Consejería, Comunicaciones y Pisos

3.4.3. Departamento de Pisos

c) Camarero/a Pisos:



Limpieza y arreglo de las habitaciones y pasillos.
Orden de los objetos de los clientes.
Controlar el material, productos de los clientes.
Comunica las anomalías en instalaciones y objetos perdidos.
Realizar la atención directa al cliente en sus funciones.
Realizar las labores propias de lencería y lavandería.

3.4. Departamentos de Consejería, Comunicaciones y Pisos

3.4.3. Departamento de Pisos

d) Auxiliar Pisos y Limpieza:

Encargarse de las tareas auxiliares de limpieza y arreglo de pisos y áreas públicas.

transportar y recoger los materiales y productos necesarios para la

Preparar las salas para reuniones, convenciones, etcétera.

Limpiar las áreas y realizar labores auxiliares.

3.5. Otros Departamentos

3.5.1. Departamento de Administración y Finanzas

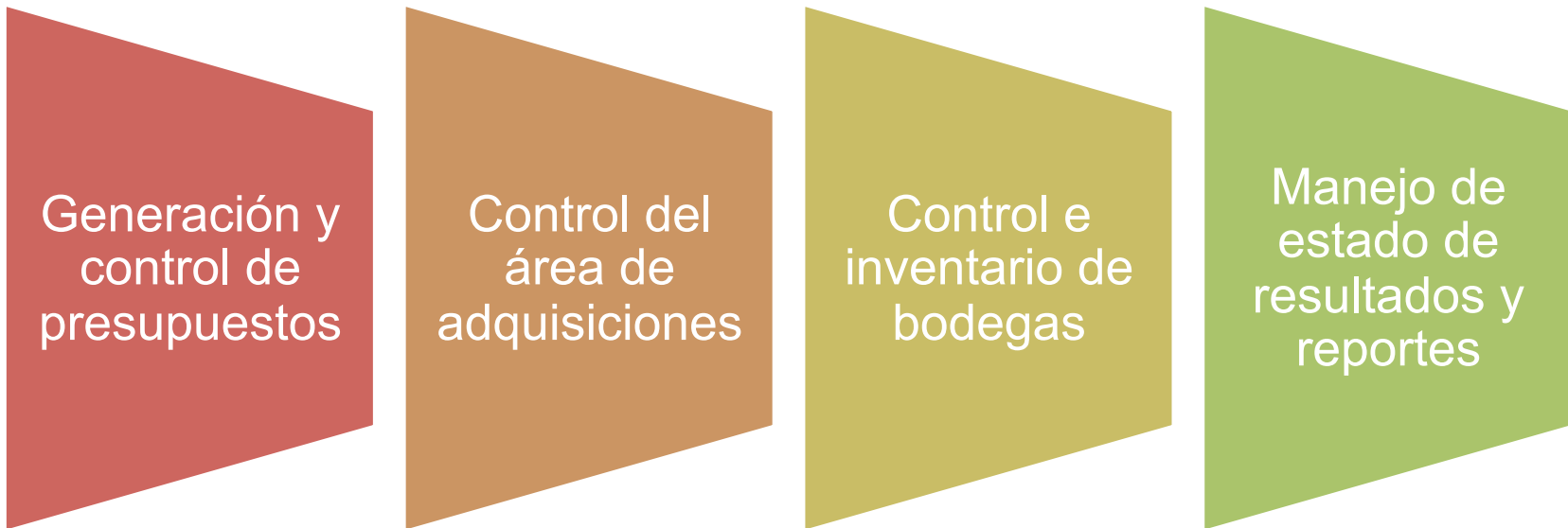
a) Jefe de Administración y Finanzas:



3.5. Otros Departamentos

3.5.1. Departamento de Administración y Finanzas

a) Jefe de Administración y Finanzas:



3.5. Otros Departamentos

3.5.2. Departamento de Recursos Humanos

a) Director de recursos humanos (RRHH):

Elaborar una descripción del trabajo y perfil de la persona.

La publicidad de la vacante.

Estudiar los formularios de solicitud.

Elaborar el procedimiento y las preguntas de la entrevista .

Organizar las pruebas para los candidatos.

3.5. Otros Departamentos

3.5.2. Departamento de Recursos Humanos

a) Director de recursos humanos (RRHH):

Explicar las condiciones del contrato.

Algunas veces ayudan a seleccionar el candidato elegido.

Obtener referencias.

Enviar una carta de oferta de empleo.

Redactar un contrato.

3.5. Otros Departamentos



3.5.3. Departamento de Compras

a) Gerente de compras:

- Es responsable de las compras.
- Selecciona los proveedores con cada jefe de departamento.
- Establece políticas de compra.
- Solicita cotizaciones a los proveedores.
- Proporciona a la gerencia los reportes de compra.
- Vigila los máximos y mínimos y la rotación de mercancía.

3.5. Otros Departamentos



3.5.3. Departamento de Compras

a) Gerente de compras:

- Formula pedidos a los proveedores.
- Supervisa que los pedidos sean surtidos correctamente.
- Elabora los catálogos de artículos y de proveedores.
- Establece los procedimientos de las compras.
- Elabora el reporte a gerencia de ahorros en las compras.
- Supervisa las compras directas.

3.5. Otros Departamentos



3.5.3. Departamento de Compras

a) Gerente de compras:

- Vigila que los pedidos lleguen al hotel.
- Busca la compra de artículos por la vía corporativa.
- Capacita y supervisa el trabajo de su personal.
- Supervisa y controla su caja chica de compras.
- Cambia los cheques de reembolso de caja chica.
- Autoriza las órdenes de compra.

3.5. Otros Departamentos



3.5.3. Departamento de Compras

a) Gerente de compras:

- Lleva el control de los pedidos.
- Elabora y revisa su presupuesto de gastos del departamento.
- Busca continuamente proveedores para mejorar actuales.
- Es responsable de la operación de los vehículos.
- Autoriza los vales para gasolina de vehículos .
- Da seguimiento a los pedidos.

3.5. Otros Departamentos



3.5.3. Departamento de Compras

b) Chofer de compras:

- Compra mercaderías para el hotel dentro de la ciudad.
- Conoce y aplica las especificaciones de compra.
- Aplica las técnicas de compra.
- Evalúa la calidad de la mercadería.
- Evalúa la validez de las facturas de proveedores.
- Entrega los contrarrecibos para proveedores.

3.5. Otros Departamentos



3.5.3. Departamento de Compras

b) Chofer de compras:

- Paga algunas mercaderías que compra.
- Entrega la mercadería al almacén o a la cocina.
- Transporta la mercadería en el vehículo del hotel.
- Ayuda a la selección de nuevos proveedores.
- Entrega las hojas de pedido a proveedores locales.

3.5. Otros Departamentos



3.5.3. Departamento de Compras

c) Secretaria de compras:

- Realiza el trabajo secretarial en la oficina.
- Recibe las solicitudes de compra del hotel.
- Pide cotizaciones por teléfono.
- Folia las solicitudes de compra.
- Pasa las solicitudes de compra para su autorización.
- Elabora las órdenes de compra respectivas.

3.5. Otros Departamentos



3.5.3. Departamento de Compras

c) Secretaria de compras:

- Pasa las órdenes de compra para su autorización.
- Envía copias de orden de compra a los departamentos.
- Mantiene depurado el archivo del departamento.
- Elabora las solicitudes de cheques para compras.
- Vacía la bitácora del departamento las solicitudes.
- Elabora diariamente el reembolso de caja chica.

3.5. Otros Departamentos



3.5.3. Departamento de Compras

c) Secretaria de compras:

- Pide los alimentos y bebidas a los proveedores.
- Atiende las llamadas telefónicas del departamento.
- Elabora toda la correspondencia del departamento.
- Elabora el reporte de variación de precios.
- Mantiene buenas relaciones con todos los departamentos del hotel.

3.5. Otros Departamentos

3.5.4. Departamento de Servicios auxiliares

a) Encargado/a Mantenimiento y Servicios Técnicos:

Control y seguimiento de las tareas auxiliares de las instalaciones y edificios o vehículos.

Tener al día el programa de mantenimiento.

Proponer las medidas pertinentes en orden a mejorar los rendimientos.

Prever las necesidades de piezas de recambio y maquinaria.

Cursar los pedidos oportunos y verificar la puntualidad y calidad del material.

3.5. Otros Departamentos



3.5.4. Departamento de Servicios auxiliares

a) Encargado/a Mantenimiento y Servicios Técnicos:

Controlar los trabajos de mantenimiento encargados a terceros.

Implicarse activamente en los planes de Seguridad y Salud Laboral.

Supervisar, controlar y efectuar el cálculo de costos de las reparaciones, modificaciones y mantenimiento de los vehículos.

Proponer a la dirección las mejoras e innovaciones de los vehículos, instalaciones y edificios.

3.5. Otros Departamentos



3.5.4. Departamento de Servicios auxiliares

a) Encargado/a Mantenimiento y Servicios Técnicos:

Controlar las tareas de reparación y mantenimiento de instalaciones y edificios.

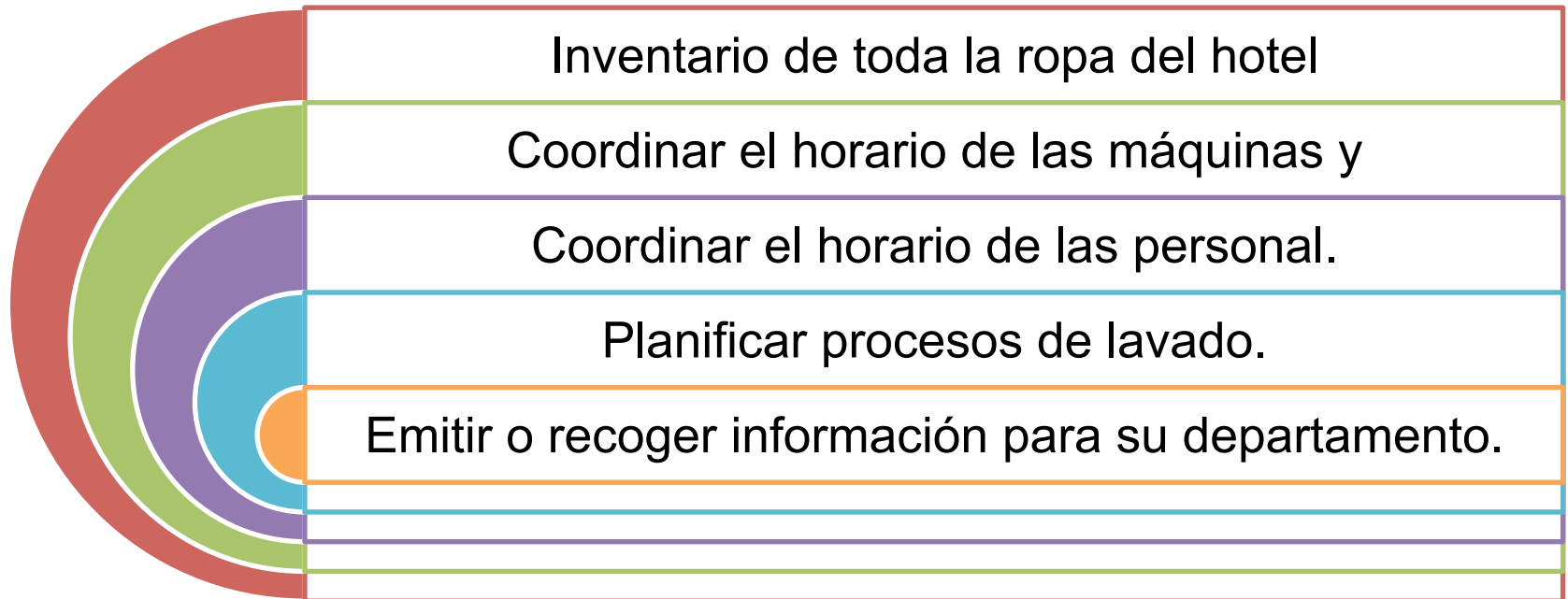
Supervisar, controlar y efectuar el cálculo de costos de las reparaciones, modificaciones y mantenimiento de maquinaria e instalaciones.

Proponer a la dirección las mejoras e innovaciones de equipos e instalaciones.

3.5. Otros Departamentos

3.5.5. Departamento de Lavandería y Lencería

a) Encargada de lavandería:



3.5. Otros Departamentos



3.5.6. Economato y Bodega

a) Jefe de Economato:

El Jefe del Economato es la persona responsable del departamento y depende del director de Alimentación y Bebidas.

Es el responsable de los almacenes de comida, bebida y otros artículos varios. Sus principales funciones son:

3.5. Otros Departamentos

3.5.6. Economato y Bodega

a) Jefe de Economato:

La responsabilidad de recepción, almacenamiento y distribución.

Planificar los horarios de distribución al resto de los departamentos.

Verificar y controlar los precios de mercado.

Comprobar las existencias en base a los stocks mínimos.

Controlar todas las facturas, albaranes y vales de pedido.

Realización del inventario de almacenes.

Tener al día el fichero de proveedores.

3.5. Otros Departamentos

3.5.6. Economato y Bodega

b) Encargado/a Economato:

- Recibir las mercaderías
- Comprobar los pedidos realizados
- Controlar el suministro a los distintos departamentos.

3.5. Otros Departamentos



3.5.6. Economato y Bodega

c) Bodeguero:

Esta persona tiene las mismas funciones que el encargado de economato, pero en lo referente al cuidado de vinos y licores. En algunos casos, la bodega está incluida dentro del propio economato.

3.5. Otros Departamentos

3.5.6. Economato y Bodega

d) Ayudante/a Economato:

Realizar la compra y gestión de mercaderías y materiales.

Colaborar en la fijación de las necesidades de mercaderías y materiales según demandas.

Colaborar con el encargado en el registro de proveedores y mercancías.

Recibir los pedidos y controlar la caducidad, calidad, cantidad y las facturas.

3.5. Otros Departamentos

3.5.6. Economato y Bodega

d) Ayudante/a Economato:

Vigilar y controlar las existencias de mercaderías y materiales.

Encargarse del almacenamiento, manipulación y ordenación de los materiales y productos.

Realizar las tareas derivadas del perfil de su ocupación.