

DESCRIPCION DE PUESTOS

HOSTAL AGUA DULCE

Puesto: Cajero/Recepcionista/Supervisor Ama de Llaves.

Departamento: División cuartos.

Depende de: Director General:

Función básica:

Se encarga de la atención directa al huésped en todas sus solicitudes, así como de registrarlo a su llegada y hacer los cobros debidos a su salida.

Deberes y responsabilidades:

- El recepcionista deberá presentarse puntualmente a trabajar, portando su uniforme en perfectas condiciones.
- Es responsabilidad del recepcionista mantener su área limpia y ordenada.
- Es responsable de abrir los centros de consumo (turno matutino).
- Por la mañana, recibe el periódico para que la camarista lo distribuya.

Se encarga de revisar:

- El rooming list, para verificar las salidas que habrá en el día y de esa forma preparar las cuentas correspondientes.
- Las llegadas que tendrá en el día de acuerdo con la carpeta de reservaciones.
- La bitácora en la cual se anotarán los acontecimientos más importantes del día.
- Se encarga del registro de huéspedes a su llegada, así como de asignarles habitación y abrirles su folio correspondiente.
- Se encarga de los cobros de habitación y centros de consumo que haya tenido el huésped durante su visita (check –out).
- Archiva cargos de huéspedes.
- Es responsable del manejo de caja chica; cada turno deberá llevar un control de la entrada y salida de dinero, reportar al siguiente turno y al Director General.
- En horario de servicio de restaurant, fungirá como cajero del mismo.

- Se encarga del servicio del business center (orientar al usuario, sacar copias, mandar faxes, etc.)
- Contesta llamadas y las dirige a la persona apropiada.
- Clasifica y distribuye el correo a los diferentes departamentos.
- Se encarga de revisar las habitaciones por medio de un check list una vez que la camarista haya terminado. (turno vespertino).
- Lleva un control de la folletería y publicaciones referentes al hotel y sitios de interés. (turno vespertino).
- El recepcionista del turno vespertino, deberá hacer el corte del día tomando en cuenta check-ins, check-outs, gastos, ingresos por otros conceptos y caja del restaurant. Esta información deberá comunicarse al recepcionista de la mañana para que éste a su vez le informe al D.G.

Principales relaciones de trabajo:

- Coordina las tareas de camaristas (aseo de habitaciones, áreas comunes y restaurant). Así mismo, se encarga de proporcionarles las amenidades o materiales de trabajo.
- Coordina las tareas de los botones. En especial, debe resguardar las llaves de los autos de huéspedes y visitantes una vez que el botones haya estacionado y registrado los datos de los mismos.
- En el manejo de caja chica, deberá reportar al D.G. los ingresos y gastos diarios de efectivo, vouchers y facturas.
- Es responsable del depósito de valores de huéspedes y de reportarlos a D.G.
- Participa junto con el D.G. en el área de reservaciones; en la toma, confirmación, garantía, cancelación o actualización de las mismas.
- En coordinación con la Gerencia, llevará el inventario y requisición de suministros de oficina y amenidades.
- Reportará directamente a Gerencia el status de habitaciones así como las fallas que pudiera tener una habitación, para que se le dé el mantenimiento o reparación necesaria.
- Para el servicio de lavandería, el recepcionista recibirá de la camarista los blancos que se lavarán, acordando el número de blancos que habrán de salir. Así mismo, recibe los blancos y guarda para que la camarista pueda disponer de ellos.

- Cuando hubiere un faltante de folletería, deberá reportarlo a Gerencia para que se surta nuevamente.
- Colabora en la preparación de materiales para juntas departamentales.

Especificación del puesto:

Generalidades

- El recepcionista deberá tener una excelente presentación, ya que es la imagen de la empresa y está en contacto con el cliente.
- Deberá contar con licenciatura o trunca en Administración de Empresas Turísticas o carrera afín.
- Edad de 25 a 40 años.
- Sexo femenino.
- Manejo del idioma inglés mínimo 70%
- Manejo de computadora y paquetería (word, excel, ppt., internet). Así como manejo de faxes, copiadoras, scanner.
- Experiencia mínima de 1 año en puestos similares.
- Disponibilidad de horario.

HOSTAL AGUA DULCE

Puesto: Camarista.

Departamento: División cuartos.

Depende de: Recepción.

Función básica:

Se encarga de la limpieza de las habitaciones y áreas comunes del hotel como lo son el restaurant, oficina, business center y los baños.

Deberes y responsabilidades:

- La camarista deberá presentarse puntualmente a trabajar, portando su uniforme en perfectas condiciones.
- Es responsabilidad de la camarista conservar en buenas condiciones el material, equipo y sustancias manejándolas con cuidado y guardándolas en su lugar al final de su turno.
- Por las mañanas, se encargará de distribuir los periódicos en cada habitación.

Deberá asear:

- Las habitaciones dándole prioridad a las que vayan a ocuparse.
- Dar un retoque a las habitaciones que no se vayan a ocupar.
- El área de recepción, patio, baños.
- El restaurant, business center y las oficinas.

Principales relaciones de trabajo:

- El recepcionista le indicará cuáles son las habitaciones que aseará con prioridad (ocupadas y vacías sucias). Así como áreas públicas que habrán de asearse.
- Deberá dar aviso al recepcionista acerca de cuáles son las amenidades que le hacen falta en cada habitación, para que ésta se las proporcione.
- Advertirá a recepción de los desperfectos que encontrase en las habitaciones o en áreas comunes, para que se les dé el debido mantenimiento.
- Advertirá a recepción sobre objetos de valor que se encuentren a la vista.
- Al final de su turno, esperará a que el recepcionista revise y dé el Vo.Bo. a las habitaciones que limpió.

Especificación del puesto:

Generalidades

- Secundaria terminada.
- Edad 35-50 años.
- Sexo Femenino.
- Experiencia mínima de 1 año en puestos similares.
- Disponibilidad de horario.

HOSTAL AGUA DULCE
Puesto: Botones/Valet parking/Portero.
Departamento: División cuartos.

Depende de: Recepción.

Función básica:

Es responsable de la carga y descarga del equipaje de huéspedes. Así mismo, estaciona los autos en los respectivos cajones.

Deberes y responsabilidades:

- El empleado deberá presentarse puntualmente a trabajar, portando su uniforme en perfectas condiciones.
- Debe procurar el orden y ambiente de seguridad en el hotel, reportando cualquier sospechoso o anomalía.
- Es obligación del botones permanecer en su área de trabajo y estar pendiente de recibir atentamente a la gente que ingrese al hotel.
- El botones también deberá proporcionar información al cliente acerca de la ciudad o de los servicios del hotel.
- Al momento del check-in, es responsable de recibir las llaves del auto y estacionarlo en los cajones o áreas permitidas.
- Es responsable de identificar y contar cuántas maletas subirá a cada habitación y a quiénes pertenecen.
- Deberá asistir a gente de la 3° edad o con discapacidad física.
- En el check-out, deberá ir a la habitación por el equipaje del huésped, asegurándose de la cantidad de maletas que llevará.
- En el check-out, deberá ir por el auto y tenerlo listo.
- En horario nocturno, se hará cargo de guardar los vehículos de los huéspedes y bajo solicitud de los mismos lo hará en la mañana.
- Es responsabilidad del botones en horario nocturno, cerrar centros de consumo y puertas del hotel, a fin de garantizar la seguridad del hotel y de sus huéspedes.

Principales relaciones de trabajo:

- Apoyar al D.G., recepcionista o a la camarista a trasladar o cargar objetos pesados.
- Se hace responsable de las llaves de los autos que reciba; registrando el modelo, marca y color del mismo, y otorgando a cambio, una ficha al huésped o visitante.
- Estas llaves deberá entregarlas a recepción.
- En el caso de que hubiera algún problema de mantenimiento (plomería, electricidad, etc.) podrá hacerse cargo de reparaciones menores.

Especificación del puesto:

Generalidades

- Preparatoria terminada.
- Edad 35 a 50 años.
- Sexo masculino.
- Experiencia en puestos similares.
- Disponibilidad de horario.
- Ingles 50 %
- Conocimientos básicos de mtto.
- Licencia para conducir.

HOSTAL AGUA DULCE

Puesto: Director General.

Depende de: Representante Legal.

Función básica:

Dirigir las actividades del Hostal Agua Dulce de acuerdo a las políticas de la empresa, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la misma, que son calidad, servicio, imagen y confianza.

Deberes y responsabilidades:

Dirigir y coordinar las actividades operativas y administrativas del hotel.

Para el caso de ventas:

- Se encarga de planear y organizar los diferentes programas y actividades que conjuntamente con el representante legal se hayan ideado, tales como blitz, fam trips, promociones, convenios con otras empresas, publicidad, etc.
- Establecer nuevos contactos con posibles clientes y mantener a aquellos que ya lo sean de manera que se logren excelentes ventas para el hotel.
- Da seguimiento a los contratos que surjan entre empresas o particulares.

Para el caso de reservaciones:

- Se ocupa junto con el recepcionista de controlar las reservaciones y políticas para respetar las mismas.
- Se ocupa de comprobar que las reservaciones se garanticen*
- Se ocupa de comprobar las cancelaciones y dar seguimiento.

Para el caso de recursos humanos:

- Se encarga de los procesos relacionados con el reclutamiento, selección, contrataciones, capacitación, evaluación del personal y despidos o liquidaciones.
- Junto con el recepcionista, detecta problemas y áreas de oportunidad para procurar la excelente calidad de servicio
- Controla las tarjetas o listas de asistencia del personal y elabora la nómina.
- Atender el procedimiento para el pago de la nómina
- Elabora con el representante legal, el plan de vacaciones de los empleados

Para el caso de contabilidad:

- Efectúa el corte de cuentas en forma individual con cada recepcionista.
- Revisa que se cumpla con el procedimiento de registro de ventas, vouchers, pólizas de cheque, reportes de venta diaria, reposición de caja chica, depósitos bancarios y toda la documentación comprobatoria en general para presentarla al contador externo.
- Mantener en custodia las chequeras y autorizar pagos a proveedores.
- Efectuar pagos de acuerdo con la autorización del representante legal.
- Recaba y ordena la documentación comprobatoria derivada de las operaciones de venta, adjuntando las pólizas correspondientes.

Para el área de División Cuartos:

- Supervisa el manejo de caja chica.
- Es responsable de abastecer de folletería, papelería, amenidades o artículos de limpieza a fin de garantizar que se cuente con los recursos necesarios para trabajar.
- Supervisa que las llegadas y salidas del día, se hagan correctamente.

Otros:

- Programar el abastecimiento de luz y gas semanal.
- Programar y tener al corriente el pago de derechos y servicios como agua, teléfono, luz, gas, y permisos o licencias locales, impuestos, etc. y coordinarse con el contador externo.
- Recibe y da tratamiento a requerimientos de autoridades locales y federales.
- Supervisa el manejo de inventario de amenidades, papelería y demás suministros.
- Mantiene contacto con proveedores
- Es responsable de los movimientos bancarios.