

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 1 de 5

CARGO**NOMBRE** RECEPCIONISTA**AREA/NEGOCIO** HOTEL INKAPATH**RELACIÓN JERÁRQUICAS****REPORTA A:** Gerente de Hotel
Administrador**SUPERVISA A:** No ejerce supervisión directa**OBJETIVO DEL PUESTO**

Garantizar una rápida y cordial atención a los clientes coordinando con el resto del personal para atender a sus necesidades, así como asistir al Administrador en el manejo y Administración de los documentos del Hotel.

FUNCIONES GENERALES

1. Cumplir obligatoriamente y bajo responsabilidad todas las normas, procedimientos y dispositivos generales establecidos por la Empresa en forma diaria, con eficiencia y efectividad necesarias.
2. Cumplir con los reglamentos otorgados por la empresa, tales como el Reglamento Interno de Trabajo (En adelante RIT), Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo (En adelante RISST); todo tipo de disposiciones de trabajo, comunicados y normas de seguridad y salud en el trabajo emitidas por la Empresa; así como también toda directiva otorgada por la misma.
3. Cumplir con los horarios establecidos, registrando su ingreso y salida del centro de trabajo de acuerdo con los sistemas de control dispuestos por la Empresa.
4. Permanecer en su zona de trabajo durante el turno asignado.
5. Informar de manera inmediata a la jefatura, gerencia o personal de dirección del negocio las ocurrencias o incidentes que se hayan suscitado sobre asuntos inherentes a su cargo o labor que realiza, con oportunidad y eficiencia para su evaluación y toma de medidas correctivas y/o preventivas.
6. Verificar que su puesto de trabajo cuente con el ambiente y equipamiento necesarios para el desarrollo de sus funciones.
7. Mantener el orden y limpieza del espacio asignado.
8. Custodiar y velar los activos asignados al área u espacio de trabajo, (equipos, materiales, entre otros...) haciéndose responsable por la pérdida, hurto, robo y/o deterioro de los mismos que no se encuentre relacionado al uso del mismo; previa investigación que determine la responsabilidad o no.
9. Ingresar diariamente y participar activamente en la página web Salones network.
10. Participar activamente en la página de Personas Network y Salones Network, para mantener una comunicación eficiente en las gestiones que se desarrollan en los procesos de la organización.
11. Participar e Ingresar diariamente a la página web salones network de la empresa para mantenerse informado sobre el acontecer operacional de los procesos de la empresa concernientes a su área de trabajo y atender los requerimientos que se realicen a sus procesos.
12. Participar e Ingresar una vez por semana a la página web de Personas network de la empresa para mantenerse informado sobre las directivas y disposiciones de las jefaturas inmediatas para con el puesto y atender los requerimientos que se realicen por este medio.
13. Mantener en absoluta reserva y confidencialidad el código de usuario asignado para el uso de personas y salones Network, haciéndose responsable de toda información que se envíe por medio de esta cuenta.
14. Informar de manera eficiente y oportuna el resultado de su gestión (informes, estadísticas y otro)

REVISIÓN: 1.0

FECHA REVISIÓN: 08/06/2015

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 2 de 5

a su jefatura inmediata o gerencia del negocio y a su vez hacerlo de conocimiento a los principales ejecutivos nombrados por la Gerencia General, para el seguimiento administrativo, en los principales medios de comunicación establecidos por la empresa.

15. Revisar diariamente el correo electrónico corporativo asignado con el fin de revisar información de importancia y/o competencia para el área y responder los requerimientos en forma oportuna (cuando aplique).
16. Mantener informado permanente a la jefatura inmediata y/o cuando la Gerencia General lo requiera; sobre la situación en general del giro del negocio, detalles sobre su gestión administrativa, así como las dificultades que impiden ejercer una administración eficiente y/o adecuada.
17. Proporcionar a la jefatura inmediata o personal de dirección los requerimientos de información, informes, estadísticas y otros inherente a sus actividades que le sea solicitada en forma eficiente y oportuna.
18. Realizar otras actividades que le sean asignadas por el Jefe inmediato, gerencia o personal de dirección que le permitan cumplir con el objetivo del puesto.
19. Ante cualquier actividad que implique gastos, se encuentra sujeto a buscar el beneficio y ahorro para la empresa.
20. Todas aquellas funciones que disponga la Jefatura inmediata y personal de dirección o aquellas que sin estar expresadas se desprendan como inherentes al cargo.

FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Recibir y registrar a los clientes en la Ficha de Entrada (Check In) consignando sus nombres y apellidos, domicilio, profesión, fecha de ingreso, número de habitación, tarifa, edad, documento de identidad y dar a conocer los servicios complementarios que ofrece el Hotel.
2. Solicitar a todos los clientes que ingresen al Hotel sus documentos de identidad para demostrar que son mayores de edad.
3. Recepcionar vía telefónica los pedidos de los clientes, elaborar las comandas de dichos pedidos y hacer entrega de la copia de la comanda al Housekeeping para su inmediata atención.
4. Recuperar las comandas entregadas al Housekeeping luego de concluir su turno de llevar el control de las mismas e incluir el consumo de cada cliente en la Boleta de Venta respectiva y efectuar el descargo en los Kardex.
5. Mantener diariamente actualizado y por cada turno el Cuaderno de Registro de Clientes con la información obtenida de los Check In.
6. Verificar, a solicitud del cliente, si tiene alguna promoción, especificando esto en el Cuaderno de Registro de Clientes.
7. Entregar a los clientes, mediante el Housekeeping, la Boleta de Venta y vuelto respectivo al momento del retiro del mismo.
8. Comunicar al Agente de Seguridad - Recepción la conformidad del Check Out para que informe al Agente de Seguridad – Garita y permita libre tránsito al cliente.
9. Llenar el formato “Detalle Diario de Ingresos” correspondiente a su turno y entregar al Administrador el dinero ingresado en su turno adjuntando las boletas respectivas.
10. Efectuar el llenado de los Kardex por conceptos de ingresos y por producto indicando: fecha, número de documento, proveedor y cantidad, cada vez que se produzcan las compras efectuadas por el Administrador.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 3 de 5

11. Realizar el descargo en el Kardex de los consumos especificados consignando: número de comanda, cantidad y saldo a fin de mantener actualizado el stock de los productos para la venta.
12. Ordenar los documentos (boletas, comandas, etc.) generados en su turno y hacerle entrega al Administrador al finalizar el turno.
13. Mantener en custodia hasta un monto máximo de S/500.00 Nuevos Soles, cantidades mayores serán depositados en sobre cerrado en la rendija de la bóveda, debiendo mantener siempre un monto mínimo, usualmente de S/100.00 Nuevos Soles para cambios o vueltos.
14. Completar el formato "Detalle Diario de Ingresos" y depositar en la bóveda, a través de la rendija principal, el dinero correspondiente adjuntando las boletas de ventas respectivas, en ausencia del Administrador. El dinero y los documentos deberán estar en sobre cerrado, para luego sellarlo y firmarlo en presencia del Recepcionista que lo releva como señal de conformidad.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Imagen y Actitudes requeridas

Como puntos adicionales a sus funciones el personal que labora en el Hotel deberá practicar lo siguiente:

- Deberá mostrar una presentación impecable, su vestimenta deberá estar limpia en su totalidad, para el caso de los Housekeeping, el uniforme blanco deberá mantenerse impecable.
- Mantener en todo momento la pulcritud requerida. Los caballeros deberán estar bien peinados al igual que las damas; éstas además sutilmente maquilladas.
- Cumplir fielmente el horario de trabajo y portarse cordialmente con sus compañeros de trabajo.
- Mantener en todo momento una actitud servicial hacia el cliente, respondiendo el teléfono siempre **"Hotel INKA PATH Buenos(as) Días / Tardes / Noches, le contesta.....¿ en qué podemos atenderle ?..."**
- Como personal del Hotel se deberá procurar siempre y en coordinación con todos los trabajadores, que las instalaciones se mantengan en el estado óptimo.
- Transmitir en todo momento entusiasmo en el desarrollo de sus funciones, así como proactividad en el servicio y proponer ideas de mejoras al Administrador.

DISPOSICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. Participar activamente en las diferentes actividades de prevención dispuestas por seguridad y salud en el trabajo a fin de cumplir con las normativas vigentes de la organización y la del estado, en aras de promover una cultura de prevención de riesgos laborales.
2. Participar de manera obligatoria en los comités de seguridad y salud en el trabajo cuando lo disponga su jefatura inmediata previa coordinación con el coordinador de seguridad y salud en el trabajo.
3. Proponer medidas que permitan corregir o disminuir las condiciones de riesgos que podrían causar accidentes de trabajo y/o enfermedades ocupacionales.
4. Cooperar y participar en el proceso de investigación de los accidentes en el trabajo y las enfermedades ocupacionales cuando la autoridad competente lo requiera o cuando a su parecer los datos que conocen ayuden al esclarecimiento de las causas que los originaron.
5. Contribuir con la mejora continua de los procesos, la gestión del cambio, la preparación y respuesta a situaciones de emergencia.
6. Adoptar medidas preventivas y correctivas necesarias para eliminar o controlar los peligros asociados al trabajo.

PROHIBICIONES / RESTRICCIONES

1. Ejecutar actos que pongan en peligro la seguridad propia, la de sus compañeros de trabajos o

REVISIÓN: 1.0

FECHA REVISIÓN: 08/06/2015

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 4 de 5

terceras personas, así como la de los establecimientos, locales, talleres o lugares donde trabajen.

2. Faltar al trabajo injustificadamente o sin previa coordinación y autorización de su empleador.
3. Tomar de los talleres, fábricas o de sus dependencias, materiales, artículos de programación informática, útiles de trabajo, materias primas o elaboradas, equipos u otras propiedades del empleador, sin la autorización de éste o sus representantes.
4. Acudir a la oficina o realizar sus labores en estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas o estupefacientes prohibidas por la ley.
5. Acudir al lugar de trabajo o realizar sus labores sin informarle al empleador sobre el uso de medicamentos, recetados por un facultativo, con la advertencia de que puedan producir somnolencia o afectar su condición motora.
6. Emplear el equipo que se le hubiere encomendado en usos que no sean del servicio de la empresa u objeto distinto de aquel a que están destinados.
7. Portar armas durante las horas de trabajo. Se exceptúan, las punzantes o punzó cortantes que formen parte de las herramientas o útiles autorizados por el empleador y las que porten los trabajadores encargados de la seguridad, para quienes sus respectivos empleadores hayan obtenido permiso especial de las autoridades competentes.
8. Dormirse durante el desempeño de sus funciones o labores.
9. Efectuar colectas no autorizadas por el empleador y promover o vender boletos de rifas y loterías dentro del establecimiento, local o lugar de trabajo.
10. Suspender sus labores sin causas justificadas o sin permiso del empleador, aun cuando permanezca en su puesto.
11. Alterar, trastocar o dañar en cualquier forma, los datos, artículos de programación de informática, los archivos de soporte, los ordenadores o accesorios de informática.
12. Realizar actos de acoso sexual.
13. Acudir al centro de trabajo vestido con ropa sport o casual a excepción de los días sábados.
14. Instalar software, programas de cómputo, bajar música o cualquier información de internet, que sea de interés personal, y chatear en las computadoras de la empresa, sin autorización de la jefatura inmediata.
15. Retirar fuera de la Empresa CD'S, memorias USB u otros medios de almacenamiento que contenga información estrictamente confidencial así como las actividades relacionadas al ámbito de sus funciones, las mismas que puedan servir para atentar contra la Empresa.
16. Utilizar los medios de comunicación telefónicos, internet, correo electrónico y chat para otras actividades que no sean para la ejecución de sus funciones.
17. Relacionarse o tener un vínculo sentimental con sus compañeros de trabajo o con los clientes, que afecten las relaciones laborales o comerciales en su centro de trabajo.
18. Crear conflictos con el personal dentro de las áreas de trabajo y responsabilidad.
19. Realizar rotaciones y/o descansos sin previa autorización del jefe inmediato.
20. Retirarse de su puesto de trabajo, sin autorización de la jefatura inmediata.
21. Manejar, operar, conducir, y/o retirar de las instalaciones de la empresa, equipos, maquinas, vehículos, que no les hayan sido asignados por ser ajenos a la gestión de los mismos, salvo autorización expresa y previa de la jefatura correspondiente.
22. Recibir, pedir dinero a los clientes o proveedores fuera del pago por los servicios prestados o

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES			
MAN-SED-OYM-001	Versión: 3.0	F. Vigencia: 23/01/2017	Página 5 de 5

contratados.

23. Hacer declaraciones o publicaciones sobre asuntos relacionados con la empresa a través de los diversos medios de comunicación, salvo quienes así hayan sido expresamente, y por escrito autorizados por la empresa.
24. Las demás contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo.