

I. TITULO DEL CARGO : HOUSEKEEPING

II. UBICACIÓN DEL CARGO

Área : Administración

III. RELACIONES JERARQUICAS

Reporta a : Administrador

Supervisa a : No ejerce supervisión directa

IV. OBJETIVO DEL PUESTO

Brindar a los clientes un óptimo e inmediato servicio durante su estancia en el Hotel mediante la atención de solicitudes, ofreciendo instalaciones limpias y en perfectas condiciones de operatividad.

V. FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Realizar diariamente y al inicio de cada turno la verificación del estado de todas las habitaciones en función al inventario de las mismas.
2. Informar a la Recepcionista el estado de cada una de las habitaciones luego de su cambio de turno.
3. Atender inmediatamente los pedidos de los clientes, según las “comandas” entregadas por la Recepcionista, entregándolos en la bandeja respectiva y en el dispensador de la habitación.
4. Realizar el check out de la habitación antes de que el cliente se retire del Hotel, entregando el vuelto respectivo y recoger el control remoto y las llaves, dando la conformidad a la Recepcionista.
5. Realizar el cambio de sábanas, toallas y demás utensilios utilizados por los mismos, en forma diaria apenas se retire el cliente.
6. Realizar la limpieza de la habitación y del baño luego que se han retirado los clientes y entregar a la Recepcionista las llaves de las habitaciones que ya están en condiciones de ser utilizadas.

7. Realizar el lavado de los servicios y menajería utilizados durante su turno respectivo.
8. Realizar el lavado, secado, doblado y guardado de la ropa de cama que se ha cambiado en cada turno.
9. Efectuar el relevo especificando los consumos realizados durante su turno de los artículos de cafetería registrados en los Kardex y consignarlo en el Cuaderno de Relevo.
10. Informar a la Recepcionista el estado de cada una de las habitaciones luego de su cambio de turno.
11. Verificar el stock de artículos de Cafetería y solicitar su reposición a la Recepcionista en función a la cantidad mínima que debe existir. Esta función es adicional para el de Housekeeping del primer turno.
12. Efectuar al iniciar el turno la revisión minuciosa de las habitaciones en cuestión a limpieza y operatividad de cada una de ellas e informar al Administrador las necesidades de trabajos de reparación. Esta función es adicional para el Housekeeping del primer turno.
13. Efectuar el aspirado y limpieza de vidrios, equipos, muebles y enseres de todas las habitaciones y de las otras áreas comunes del Hotel hasta las cinco de la tarde. Esta función es adicional también para el Housekeeping del primer turno.
14. Efectuar la limpieza integral y desinfección de servicios higiénicos de todas las habitaciones con los productos necesarios para este fin. Esta función es adicional también para el Housekeeping del primer turno.
15. 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.
16. Mostrar siempre una actitud amable y cordial con los compañeros de trabajo.
17. Mantener informado al Jefe inmediato de cualquier anomalía o desviación que se presente en la ejecución de sus actividades.
18. Cumplir con los reglamentos internos y todo tipo de disposiciones de trabajo o comunicados emitidos por la empresa.
19. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su Jefe inmediato y que permitan cumplir con el objetivo del puesto.
20. Ante cualquier actividad que implique gastos, los colaboradores están obligados de buscar el beneficio y ahorro para la empresa.
21. Las demás funciones que sin estar expresadas se desprendan como inherentes al cargo.

VI. MARGEN 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 y damas deberán estar bien peinados y estas últimas, además sutilmente maquilladas.
- Cumplir con su horario de trabajo, registrando su ingreso y salida del centro de labores de acuerdo con los sistemas de control dispuestos por la empresa.
- Mantener en todo momento una actitud servicial hacia el cliente, respondiendo el teléfono siempre **“HOTEL INKAPATH BUENAS(OS) DIAS / TARDES / NOCHES, le contesta..... ¿ En qué podemos atenderle ?”**
- Como personal del Hotel se deberá procurar siempre y en coordinación entre todos los trabajadores que las instalaciones se mantengan en un óptimo estado.
- Transmitir en todo momento entusiasmo en el desarrollo de sus funciones, así como proactividad en el servicio y proponer ideas de mejoras al Administrador.