

I. TITULO DEL CARGO : AMA DE LLAVES

II. UBICACIÓN DEL CARGO

Área : HOTEL INKAPATH

III. RELACIONES JERARQUICAS

Reporta a : Administrador de Hotel

Supervisa a : Housekeeping
Auxiliar de Lavandería

IV. OBJETIVO DEL PUESTO

Dirigir y controlar el área de housekeeping, manteniendo las habitaciones, áreas públicas y lavandería en óptimas condiciones de limpieza, higiene, mantenimiento, y abastecimiento para ofrecer un servicio de óptima calidad.

V. FUNCIONES GENERALES

1. Cumplir las normas y dispositivos generales establecidos por la Empresa en forma diaria, con eficiencia y efectividad necesarias.
2. 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.
3. Cumplir con los reglamentos internos y todo tipo de disposiciones de trabajo, comunicados y normas de seguridad emitidos por la Empresa.
4. Mantener una presentación impecable, utilizado obligatoriamente el uniforme completo, limpio y sin arrugas, asignado por la administración.
5. Informar a la administración de las ocurrencias que se hayan suscitado para la evaluación y toma de medidas correctivas, dejando constancia de estos acontecimientos en el cuaderno de ocurrencias.
6. Proporcionar al administrador requerimientos de información y/o reportes inherente a sus actividades que le sea solicitada, en forma eficiente y oportuna.
7. Realizar otras actividades que le sean asignadas por la administración y que le permitan cumplir con el objetivo del puesto.

VI. FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Supervisar y controlar la correcta ejecución de las actividades de personal a su cargo.
2. Revisar diariamente el reporte de limpieza de habitaciones que le presentan los Housekeeping/cuarteleros al terminar sus respectivos turnos y llevar un control del mantenimiento de las habitaciones. El trabajador dedicado a la limpieza de una habitación debe ser estrictamente controlado por la housekeeping bajo responsabilidad.
3. Revisar diariamente el reporte de reparaciones y mantenimiento en las habitaciones y en las áreas públicas, que le presenta el personal de mantenimiento al terminar sus respectivos turnos y llevar un control.
4. Revisar diariamente el cuaderno de ocurrencias que le presenta el personal de lavandería al finalizar sus respectivos turnos y llevar un control del lavado de ropa blanca y de los implementos de lavado.
5. Revisar los office verificando que estén debidamente equipados con lo necesario para facilitar el trabajo diario del personal a su cargo.
6. Hacer uso racional de los insumos de limpieza y controlar su rotación para el lavado de ropa blanca.
7. Revisar diariamente las habitaciones limpias, mobiliario, amenities y ropa blanca completos y verificar el funcionamiento y buen estado de las luces y los aparatos eléctricos (frio bar, control remoto, ventilador, secadora, TV,DVD).
8. Revisar las áreas públicas, pasadizo, recepciones, baños, verificando la limpieza y funcionamiento de las luces.
9. Elaborar el horario del personal a su cargo para la ejecución de sus actividades según la necesidad de atención que requiera el hotel.
10. Revisar la presentación del personal a su cargo, verificando que utilicen obligatoriamente el uniforme completo, limpio y sin arrugas, portando el solapero, que le asigne la administración y revisar su higiene con la finalidad de asegurar una presentación impecable que refleje una buena imagen del hotel.
11. Revisar en forma interdiaria el stock del almacén de los implementos de limpieza comparando con el kárdex para llevar un control de salidas de los implementos de limpieza.
12. Efectuar el requerimiento de los implementos de limpieza necesarios toda vez que se efectúe la revisión del almacén en forma quincenal

verificando con el kárdex y la hoja de pedidos la rotación de dichos implementos.

13. Controlar la rotación de los productos del frio bar. Revisar el stock del frio bar en forma interdiaria comparando con el kárdex para facilitar el abastecimiento en las habitaciones.
14. Revisar los productos del frio bar en forma mensual y verificar las fechas de vencimiento para efectuar el requerimiento y abastecimiento de productos nuevos.
15. Efectuar el inventario de ropa blanca en forma mensual y verificar su estado y cantidad necesaria para la rotación en las habitaciones y para efectuar el requerimiento y abastecimiento de pedidos.
16. Efectuar el inventario de las habitaciones revisando cada una de ellas y verificar su estado operativo o programar su mantenimiento según el estado en el que se encuentren y efectuar el seguimiento hasta garantizar su reparación.
17. Ante cualquier actividad que implique gastos, los colaboradores están obligados de buscar el beneficio y ahorro para la empresa.
18. Las demás funciones que sin estar expresadas se desprendan como inherentes al cargo.

VII. PROHIBICIONES

1. Consumir bebidas alcohólicas durante su horario de trabajo.
2. Presentarse a laborar en estado de ebriedad.
3. Dormirse durante el cumplimiento de su horario de trabajo reglamentario.
4. Recibir notas, regalos de los clientes, sin autorización del administrador.
5. Dar información del personal que labora dentro del hotel y/o de las operaciones del Hotel a terceras personas.
6. Tomar o usar los bienes que haya dejado olvidado el cliente dentro de la habitación ocupada.
7. Entregar las llaves de las habitaciones a terceros.
8. Retirarse del hotel sin reportar su salida a la administración.
9. Recibir llamadas personales en el hotel, salvo que sea sumamente necesario.
10. Relacionarse sentimentalmente con el personal del hotel o con los clientes.
11. Usar el celular dentro de su hora de trabajo.