



+Esto es un ejemplo.

PERFIL Y DESCRIPCION DEL PUESTO DE TRABAJO (PDPT)

NOMBRE DEL PUESTO: Ama de Llaves. **DEPARTAMENTO:** Ama de Llaves

CLAVE: PDPT-XXX-DC-001

REPORTA DIRECTAMENTE A: Gerente División Cuartos y/o Gerente General

REPORTA INDIRECTAMENTE A: Director de Operaciones Corporativo.

SUPERVISA A: A colaboradores de Ama de Llaves, Áreas públicas y Lavandería, si están bajo su mando.

RELACIONES INTERNAS-HOTEL: Gerente General, Talento Humano, Contraloría, Compras, Mantenimiento, Recepción, Ventas.

RELACIONES INTERNAS-CORPORATIVO: Dirección de Operaciones, Calidad, Compras

RELACIONES EXTERNAS: Proveedores de servicios y productos.

EDAD: 30-50. **SEXO O GENERO:** indistinto.

IDIOMA	Habla	Lee	Escribe	Redacción	Observaciones
Inglés	8	7	6	NA	
Opción 2					

ESCOLARIDAD:	Licenciatura en rama de turismo o similar. Carrera técnica afín.
OTROS CONOCIMIENTOS	Manejo básico de presupuesto e inventarios. Conocimiento de la paquetería office con capacidad para elaborar reportes y tablas básicas de Excel. Uso del Outlook. Operación del PMS.
EXPERIENCIA	Mínimo 2 años en puestos afines y en hotelería. Conocimiento de las funciones de cada puesto de su departamento

HABILIDADES / COMPETENCIAS. Escala de medición Bajo (3) – Medio (4) – Alto (5).

Según grupo definido, se escriben las habilidades y competencias correspondiente y su medición deseable

Competencias	Nivel Deseado	Cómo se mide
Compromiso organizacional	4	Armstrong Inteligencia Emocional
Trabajo en equipo y colaboración	4	Armstrong Factores de Personalidad / Referencias Laborales



Liderazgo de equipo	4	Armstrong Habilidad gerencial de liderazgo/ Referencias Laborales
Orientación al cliente	5	Armstrong Factores de Personalidad / Referencias Laborales
Orientación al desarrollo de otros	4	Armstrong Habilidad gerencial de liderazgo/ Referencias Laborales
Análisis de la información	4	Test técnicos
Comprensión de la organización	4	Entrevista profunda
Orientación a resultados	4	Armstrong Habilidad gerencial de liderazgo/ Referencias Laborales
Conciencia social	4	Entrevista profunda

Características

La Ama de Llaves debe ser entusiasta, líder, con actitud positiva e iniciativa. Debe saber organizar, delegar, supervisar y controlar tareas de mediana complejidad. Capacidad para solución de conflictos interpersonales. Motivadora y respetuosa en sus relaciones con los colaboradores, ser empática con su entorno inmediato social y con el ambiente. En su departamento debe liderar el ejercicio y desarrollo de los valores y el cumplimiento de la misión y visión.

MISION DEL PUESTO.

Ejecutar la dirección y manejo eficiente de los recursos del departamento de Ama de Llaves., garantizando el cumplimiento de los estándares de servicio y con la calidad prometida, centrándose en las necesidades del huésped y creando experiencias únicas en cada oportunidad que se presente. Desarrollar la cultura dentro de su departamento mediante el cumplimiento de la misión, visión y el ejercicio diario de los valores.

OBJETIVOS DEL PUESTO.

OBJETIVO 1.- Cumplir los procedimientos y estándares de calidad, los índices de reputación y satisfacción del cliente (encuestas)

- Supervisar las operaciones de acondicionamiento y limpieza de habitaciones y áreas públicas del hotel.
- Supervisar las operaciones del proceso de lavado y planchado de la lavandería.
- Cumplir con los procedimientos y estándares técnicos y de servicio en su área de influencia.
- Manejar el sistema de objetos olvidados.
- Diariamente debe:
 - Revisar Status de ocupación del hotel y prever necesidades de personal en pisos, áreas públicas y lavandería.



- Distribuir el trabajo diario (breafing) de supervisoras, camaristas, limpieza y lavandería según necesidades para garantizar la prestación del servicio con calidad.
- Revisar existencias de materias primas, materiales e insumos requeridos para el servicio.
- Revisar cumplimiento del programa de limpieza profunda con las tareas asignadas para ese día.
- Revisión del cumplimiento del reporte progresivo del estatus de la planta hotelera.
- Supervisar el uso y llenado de los registros de actividades establecidos.
- Supervisar personalmente al menos 5 habitaciones en pisos diferentes antes de liberarlas a la venta.
- Supervisar al menos una vez al día la limpieza de las áreas de clientes y sanitarios públicos en horarios alternos.
- En la tarde, recibir y conciliar los Reportes de Camaristas, Reportes de Supervisión de Pisos y Áreas Públicas.
- Supervisar el surtido de amenidades al ropero surtidor para completar stock de ropería – piso.
- Supervisar al menos una vez al día el proceso de lavado y planchado de la ropa de casa y huéspedes.
- Ejecutar de las requisiciones de almacén.
- Conocer la opinión de los clientes sobre su servicio.
- Garantizar las necesidades operativas de banquetes.
- Periódicas (semanal/quincenal).
 - Comprobar la monta de los carros de camaristas, roperías y bodegas.
 - Asignar según programa y en coordinación con Mantenimiento de las habitaciones para mantenimiento preventivo y limpieza profunda.
 - Asignar según programa de limpieza profunda de áreas públicas del hotel.
 - Revisar el registro de objetos olvidados y su existencia.
 - Realizar un recorrido con Mantenimiento para comprobar el estado físico de la planta hotelera, el funcionamiento de equipos y otros aspectos relacionados.
 - Organizar roles de trabajo, listas de asistencia, vacaciones, permisos y descansos del personal del área.
 - Verificar la ejecución de los procedimientos del departamento.

Indicadores Estratégicos del Objetivo 1.

1. Realización de los breafings diarios $\geq 95\%$.
2. Cumplimiento de las actividades diarias $\geq 95\%$.
3. Realización del recorrido diario $\geq 95\%$.
4. Cumplimiento de los Programas de: Mantenimiento Preventivo de Habitaciones y Limpieza Profunda



OBJETIVO 2.- Cumplir con los objetivos estratégicos del hotel, presupuesto y el plan de trabajo del departamento.

- Operar el presupuesto departamental a través de acciones efectivas del control del gasto.
- Establecer metas y objetivos departamentales, horarios de trabajo, políticas y procedimientos.
- Elaborar y cumplir planes de trabajo mensual donde incluya las tareas que debe realizar su departamento.
- Realizar junta semanal con el propósito de evaluar la marcha del depto., incidencias, satisfacción del huésped y otros temas relevantes del desempeño.
- Mantener buenas relaciones de comunicación y de trabajo en todas las áreas del hotel y con los clientes y proveedores externos
- Cumplir y hacer cumplir los sistemas de gestión de la propiedad
- Ayudar a otros departamentos cuando sea necesario.
- Evaluar la satisfacción de huéspedes y monitorear las tendencias con un enfoque en la mejora continua.

Indicadores Estratégicos del Objetivo 2.

5. Manejo del presupuesto del departamento. Control, análisis y corrección de desviaciones. Cumplimiento según indicadores establecidos en el BSC de Cuartos.
6. Cumplimiento del Plan de Trabajo Mensual $\geq 90\%$.
7. Cumplimiento de las juntas semanales del departamento $\geq 95\%$.
8. Revisión y análisis de las encuestas de clientes y la reputación del departamento (en juntas semanales) $\geq 95\%$.

OBJETIVO 3.- Desarrollar equipos motivados y comprometidos en un desempeño integral.

- Asegurar el cumplimiento de la capacitación y conocimiento actualizado del equipo de trabajo.
- Capacitar a los colaboradores en los procedimientos, técnicas y buenas prácticas que deben ejecutar en su función.
- Instruir y capacitar a los supervisores de ama de llaves en el lugar de trabajo para el servicio de habitaciones, verificando la ejecución de los procedimientos operativos.
- Reclutar, administrar, capacitar y desarrollar el equipo de trabajo.
- Garantizar la participación de los colaboradores en las actividades de certificación institucional, desarrollo integral, integración e innovación.
- Mantener un clima laboral adecuado, trabajo en equipo y la comunicación eficiente entre el personal del área y departamentos vinculados.



- Realizar la evaluación de los colaboradores, explicándole los resultados de su desempeño.

Objetivos Estratégicos del Objetivo 2.

9. Cumplimiento del Programa de Capacitación $\geq 95\%$.
10. Cumplimiento de las actividades de integración, innovación y desarrollo $\geq 95\%$.
11. Mantener el clima laboral según indicador establecido en BSC.
12. Cumplimiento de las evaluaciones de desempeño según programa $\geq 95\%$.

FACULTAD DE DECISION.

- Solicitar cambio de proveedores que no cumplan con las especificaciones de calidad.
- Elaborar requisiciones de compra y almacén, así como su autorización en ausencia de Gerente de División Cuartos.
- Evaluar el desempeño del personal a su cargo.
- Aplicar acciones disciplinarias según los reglamentos vigentes.
- Proponer programas de desarrollo personal y promociones internas.
- Proponer mejoras en los sistemas de gestión.
- Dar de baja equipo operacional, según procedimiento

Nota: Las funciones que se describen son enunciativas mas no limitativas pudiendo tener modificaciones o adhesiones conforme lo requiera la operación de la empresa.

MARCO NORMATIVO Y DE CONOCIMIENTO

Ama de llaves debe tener pleno conocimiento de:

- Conocimiento de su PDPT.
- Código de Ética del grupo.
- Declaración de Políticas Generales
- Reglamento interno del hotel.
- Procedimiento de ama de llaves
- Conocimiento aplicativo de inventarios, compras. Seguridad, manejo de desperdicios.
- Conocimiento aplicativo para solicitar, entrevistar y seleccionar nuevo personal.; tramites de nóminas y salarios. Capacitación y evaluación.

Este contenido es colaboración de HotelProce.com.

Si deseas colaborar con nuestro sitio o tienes preguntas, dudas o comentarios, escríbenos a contacto@hotelproce.com. Te estamos esperando