Icono

Descripción generada automáticamente

**Lista de puestos:**

1. **Botones o Maletero**: Ayuda a los huéspedes con su equipaje y brinda asistencia para transportarlo a sus habitaciones.
2. **Recepcionista**: Encargado de recibir a los huéspedes, realizar check-ins y check-outs, proporcionar información sobre el hotel y gestionar reservas.
3. **Camarero** de Restaurante: Sirve comidas y bebidas en el restaurante del hotel y proporciona un servicio amable y atento a los comensales.
4. **Camarera** de Pisos o Housekeeping: Responsable de limpiar y mantener las habitaciones y áreas públicas del hotel en condiciones óptimas.
5. **Jefe de Recepción** o Front Office Manager: Supervisa las operaciones de la recepción, gestiona el personal y se encarga de garantizar un excelente servicio al cliente.
6. **Gerente de Hotel**: Dirige y supervisa todas las operaciones del hotel, incluyendo el personal, las finanzas y la gestión general.
7. **Concierge**: Ofrece recomendaciones y asistencia a los huéspedes para actividades locales, reservas de restaurantes y otros servicios.
8. **Chef** de Cocina: Lidera la cocina del restaurante del hotel, crea menús y supervisa al personal de cocina.
9. **Barman** o Bartender: Prepara y sirve bebidas en el bar del hotel y puede interactuar con los huéspedes.
10. **Gerente de Alimentos** y Bebidas: Supervisa todas las operaciones de alimentos y bebidas en el hotel, incluyendo el restaurante, el bar y el servicio de habitaciones.
11. Personal de **Mantenimiento**: Encargado de mantener y reparar las instalaciones y equipos del hotel.
12. **Contador** del Hotel: Lleva un registro de las finanzas del hotel, gestiona cuentas y presupuestos, y se asegura de que todas las transacciones sean precisas.
13. **Animador** o Entrenador Deportivo: Organiza actividades recreativas y deportivas para los huéspedes, especialmente en hoteles con instalaciones deportivas.
14. Personal de **Seguridad**: Vigila la seguridad del hotel y de sus huéspedes, y responde a situaciones de emergencia si es necesario.
15. Gerente de **Marketing**: Encargado de promocionar el hotel, atraer clientes y desarrollar estrategias de marketing.
16. Gerente de **Recursos Humanos**: Administra el personal del hotel, incluyendo la contratación, capacitación y gestión de recursos humanos en general.
17. Personal de **Reservas**: Trabaja en el departamento de reservas, gestionando las reservas de habitaciones y respondiendo a consultas de los clientes.
18. Responsable de **Eventos:** Organiza y coordina eventos en el hotel, como bodas, conferencias y banquetes.
19. **Lavandero** o Lavandera: Lava, plancha y mantiene la ropa de cama y toallas del hotel.
20. Responsable de **Spa**: Si el hotel cuenta con un spa, este profesional se encarga de su gestión y promoción.

**Descripción del Puesto**

**Título del Puesto:** Botones o Maletero   
**Departamento:** Departamento de Recepción   
**Reporta a:** Jefe de Recepción o Gerente de Recepción   
  
**Objetivo del Puesto:** Brindar asistencia en la gestión del equipaje de los huéspedes y ofrecer servicios de transporte y apoyo en el hotel.   
  
**Funciones y Responsabilidades:**

1. Asistir a los huéspedes con la carga y descarga de su equipaje.
2. Proporcionar información sobre las instalaciones del hotel y servicios disponibles.
3. Llevar a los huéspedes a sus habitaciones y explicar las características de la habitación.
4. Ayudar en la organización de servicios de transporte, como taxis y traslados al aeropuerto.
5. Mantener la zona de recepción y el vestíbulo limpios y ordenados.
6. Gestionar las solicitudes especiales de los huéspedes, como reservas en restaurantes y actividades locales.

**Requisitos:**

* Habilidades de comunicación excepcionales.
* Capacidad para manejar el equipaje de manera segura.
* Actitud amable y servicial.
* Conocimiento básico de las instalaciones del hotel.
* Capacidad para trabajar de pie y realizar tareas físicas.
* Disponibilidad para trabajar en turnos rotativos, incluyendo noches y fines de semana.

**Condiciones de Trabajo:**

* Horario de trabajo que puede incluir turnos de día y noche.
* Ambiente laboral en el vestíbulo del hotel.
* Uso de carritos o equipos de transporte de equipaje.

**Perfil del Puesto**

**Competencias:**

* Excelente servicio al cliente.
* Comunicación efectiva.
* Capacidad para trabajar en equipo.
* Orientación a los detalles y organización.

**Características Personales:**

* Actitud proactiva y amable.
* Etiqueta y presentación personal impecables.
* Empatía y paciencia.

**Nivel Educativo:**

* Generalmente, se requiere diploma de secundaria o equivalente.

**Experiencia Laboral:**

* No se requiere experiencia previa, pero se valora la experiencia en servicio al cliente.

**Conocimientos Específicos:**

* Conocimiento básico de las instalaciones y servicios del hotel.
* Capacidad para comunicarse en varios idiomas, dependiendo de la ubicación del hotel.

**Descripción del Puesto**

**Título del Puesto:** Recepcionista   
**Departamento:** Área de Recepción   
**Reporta a:** Jefe de Recepción o Gerente de Recepción   
  
**Objetivo del Puesto:** Brindar un servicio de recepción eficiente y amable para garantizar una experiencia positiva para los huéspedes desde su llegada hasta su salida.   
  
**Funciones y Responsabilidades:**

1. **Check-In y Check-Out:** Realizar el proceso de check-in de los huéspedes, recopilando información necesaria y proporcionando llaves de habitación. Asimismo, llevar a cabo el proceso de check-out, asegurándose de que todas las cuentas estén resueltas y de que los huéspedes estén satisfechos.
2. **Atención al Cliente:** Brindar un servicio cortés y profesional a los huéspedes, responder a preguntas, proporcionar información sobre las instalaciones del hotel y servicios locales.
3. **Gestión de Reservas:** Administrar las reservas de habitaciones, verificar disponibilidad y confirmar reservas por teléfono, correo electrónico o en persona. También, gestionar cancelaciones y modificaciones según sea necesario.
4. **Manejo de Pagos:** Procesar los pagos de los huéspedes de acuerdo con las políticas del hotel, incluyendo el cobro de tarifas de habitación, depósitos y cargos adicionales.
5. **Control de Inventarios:** Mantener un registro preciso de las habitaciones disponibles, asignando habitaciones de acuerdo con las preferencias de los huéspedes y la disponibilidad.
6. **Resolución de Problemas:** Abordar problemas o quejas de los huéspedes de manera efectiva y profesional, ofreciendo soluciones y garantizando la satisfacción del cliente.
7. **Comunicación Interna:** Coordinar con otros departamentos del hotel, como limpieza, mantenimiento y restaurante, para garantizar una experiencia sin problemas para los huéspedes.
8. **Seguridad:** Mantener un registro de los visitantes y garantizar la seguridad de los huéspedes y el personal del hotel.

**Requisitos:**

* Habilidades de comunicación excepcionales.
* Actitud amable y orientada al servicio.
* Capacidad para mantener la calma en situaciones de alta demanda.
* Conocimiento de software de gestión hotelera y sistemas de reservas (se puede proporcionar capacitación).
* Capacidad para trabajar en turnos rotativos, incluyendo noches, fines de semana y días festivos.
* Presentación personal profesional.

**Condiciones de Trabajo:**

* Horario de trabajo que puede incluir turnos de día y noche.
* Ambiente laboral en el área de recepción y vestíbulo del hotel.
* Uso de computadoras y sistemas de gestión hotelera.

**Perfil del Puesto**

**Competencias:**

* Excelente servicio al cliente.
* Comunicación efectiva.
* Habilidad para el trabajo bajo presión.
* Atención a los detalles y organización.

**Características Personales:**

* Actitud proactiva y amable.
* Empatía y paciencia.
* Mantener la confidencialidad de la información de los huéspedes.

**Nivel Educativo:**

* Generalmente, se requiere diploma de secundaria o equivalente. Se valora la educación superior en hotelería o turismo.

**Experiencia Laboral:**

* La experiencia previa en atención al cliente o en un puesto similar es una ventaja, pero no siempre es obligatoria.

**Conocimientos Específicos:**

* Conocimiento básico de las instalaciones y servicios del hotel.
* Conocimientos de idiomas extranjeros (especialmente inglés) pueden ser una ventaja, dependiendo de la ubicación del hotel.

**Descripción del Puesto**

**Título del Puesto:** Camarero de Restaurante   
**Departamento:** Restaurante   
**Reporta a:** Jefe de Sala o Jefe de Restaurante   
  
**Objetivo del Puesto:** Proporcionar un servicio excepcional en el restaurante del hotel, asegurando una experiencia agradable para los comensales.   
  
**Funciones y Responsabilidades:**

1. **Atención a los Clientes:** Saludar y asistir a los comensales, ofrecer menús, responder preguntas y tomar pedidos de alimentos y bebidas.
2. **Servicio de Alimentos y Bebidas:** Servir comidas y bebidas de manera profesional y con buenos modales, siguiendo estándares de presentación y servicio del hotel.
3. **Conocimiento del Menú:** Familiarizarse con el menú del restaurante, incluyendo platos, ingredientes y opciones especiales, para proporcionar información precisa a los clientes.
4. **Asesoramiento Gastronómico:** Ofrecer recomendaciones y asesoramiento sobre platos y maridajes de vinos.
5. **Gestión de Pedidos:** Transmitir los pedidos al personal de cocina y asegurarse de que los platos se sirvan correctamente y a tiempo.
6. **Atención a Solicitudes Especiales:** Manejar solicitudes especiales de los comensales, como dietas especiales o alergias alimentarias.
7. **Mantenimiento del Área de Trabajo:** Mantener las mesas y áreas de comedor limpias y ordenadas, reemplazar utensilios y vajilla según sea necesario.
8. **Manejo de Pagos:** Tomar los pagos de los comensales, procesar facturas y proporcionar recibos.
9. **Resolución de Problemas:** Abordar cualquier problema o queja de los comensales de manera profesional y efectiva, buscando soluciones satisfactorias.
10. **Cumplimiento de Normas de Seguridad e Higiene:** Cumplir con las normas de seguridad alimentaria e higiene en todo momento.

**Requisitos:**

* Experiencia previa en servicio de restaurante es preferida, pero no siempre es obligatoria.
* Habilidades de comunicación excepcionales y una actitud amable y servicial.
* Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión en un entorno de ritmo rápido.
* Conocimiento de técnicas de servicio de alimentos y bebidas.
* Presentación personal profesional.

**Condiciones de Trabajo:**

* Horario de trabajo que puede incluir turnos de día y noche, así como fines de semana y días festivos.
* Ambiente laboral en el restaurante del hotel.
* Uso de bandejas, carritos y utensilios de servicio de alimentos y bebidas.

**Perfil del Puesto**

**Competencias:**

* Excelente servicio al cliente.
* Comunicación efectiva.
* Habilidad para el trabajo en equipo.
* Atención a los detalles y orientación al cliente.

**Características Personales:**

* Actitud proactiva y amable.
* Empatía y paciencia.
* Capacidad para mantener la calma en situaciones de alto volumen.

**Nivel Educativo:**

* Generalmente, se requiere un diploma de secundaria o equivalente.

**Experiencia Laboral:**

* La experiencia previa en la industria de la hospitalidad o la restauración es una ventaja.

**Conocimientos Específicos:**

* Conocimiento básico de los platos del menú, ingredientes y técnicas de servicio.
* Conocimiento de idiomas extranjeros puede ser beneficioso para atender a una clientela internacional.