

PARADISE HOTEL ****

Denominación (nombre)PT: GOBERNANTA/E

Ubicación en la organización:



Descripción (misión, responsabilidades)

La gobernanta es responsable ante la dirección de la limpieza de áreas públicas y de áreas internas o zonas comunes, lavandería, lencería. Adquiriendo compromiso de responsabilidad mediante planificación, organización y control de todas y cada una de las áreas que componen el departamento de pisos, con el objetivo de alcanzar los estándares de calidad establecidos por la empresa.

Línea jerárquica: Es la responsable del departamento de pisos. Depende de la directora del hotel.

Horario:

Mañana y Tarde

Vacaciones:

31 Días
Naturales

Lugar de trabajo:

Habitaciones de los clientes y áreas colindantes.

Al ser un 4 estrella no precisamos camarera de piso en turno de noche.

Dispone de un despacho y office en cada planta.

Principales tareas ¿qué hace?

- 1) Selecciona y coordina el equipo de trabajo a su cargo, realizando la función de supervisora de las camareras de pisos.
- 2) Define normas y protocolos de actuación ante determinadas funciones de las camareras/os de pisos.
- 3) Maximiza la productividad y el rendimiento de las camareras/os de piso.
- 4) Controla las tareas del departamento relacionadas con la limpieza y preparación de las habitaciones, áreas públicas mediante turnos de trabajo y horarios, teniendo en cuenta los niveles de ocupación y los recursos humanos disponibles.
- 5) Gestiona adecuadamente los suministros y las existencias de material de limpieza y lencería.
- 6) Controlar que se cumplan las normas de seguridad entre las camareras/os de pisos.
- 7) Control de almacén y previsiones.
- 8) Establece relaciones con los proveedores

¿Cómo lo hace?

- 1) A través de técnicas de protocolos de revisión diarios.
- 2) Definiendo protocolos de cómo deben realizarse esas tarea.
- 3) Controlando el tiempo empleado por camarera de piso.
- 4) Haciendo un cálculo de plantilla y creando los turnos de trabajo
- 5) Realizando una buena planificación de material tomando como referencia datos históricos del pasado y datos del presente.
- 6) Adquirir los conocimientos de seguridad y prevención de accidentes mediante cursos de formación en riesgos laborales.
- 7) Elabora presupuestos anuales en función de las necesidades del departamento en cuanto a dotación de lencería, maquinaria de limpieza, utensilios de limpieza.
- 8) Controlando la calidad en el servicio que nos prestan y estableciendo un baremo para evaluar a cada uno de ellos.

<p>9) Analizar el impacto medioambiental que pueda tener el establecimiento</p> <p>10) Gestión de las atenciones y reflejándola en la app, disponible para todos los departamentos del hotel.</p>	<p>9) Reuniéndose con el departamento de calidad y estudiando posibles cambios.</p> <p>10) Colocándolas en la habitación el cliente/a VIP.</p>
<p>Entorno:</p> <p>Málaga es una ciudad Polivalente, que ha sabido adaptarse a lo que está demandando el turismo en la actualidad.</p> <p>Al estar tan bien comunicada por los puertos, aeropuertos y por tren, se convierte en un atractivo turístico al alcance de muchos, es por ello que tiene una media de pernoctaciones 3 noches.</p> <p>En muy poco tiempo ha conseguido ser una ciudad emergente Ha conseguido darse a conocer como un recurso cultural no solo como venia estigmatizada en destino de sol y playa conocido como La Costa del Sol sino como un destino cultural.</p> <p>Es cierto que tiene un clima inmejorable pero también cuenta con recursos culturales, Monumentos Históricos, Iglesias, capillas, fortaleza, castillo. Museos y arquitectura.</p> <p>Edificios notables, parques y jardines históricos.</p>	<p>Perspectivas de futuro:</p> <p>Con la globalización Málaga tiene como principal fuente de ingresos el Turismo y apuesta por un turismo de calidad.</p> <p>Para cumplir con la calidad que demandan los clientes que es necesario contratar a profesionales cualificados, que estén formados y continuamente actualizados.</p> <p>En el puesto de gobernanta/e debe haber una persona con buena formación y experiencia.</p> <p>Es una figura muy importante en el hotel, para poder cumplir con los estándares de calidad las tareas que realizan este personal es vital.</p> <p>Los clientes valoran mucho el trato que se les ofrece pero lo primero que ven es el estado de las habitaciones y instalaciones.</p> <p>Las gobernantas/es tienen mucho futuro laboral en cualquier hotel en el que trabajen en un futuro ya que actualmente están formadas en programas informáticos, en trato con el cliente y en gestión de equipos.</p>

Medios utilizados:

La herramientas o materiales de trabajo que se van a emplear para desempeñar sus funciones como Director de alojamiento son:

- 1) Programas de gestión para móviles.
- 2) Tablet.
- 3) Material de oficina: como bolígrafos, papel, etc.
- 4) Maquinaria de limpieza.
- 5) Carro de limpieza.

Formación reglada: <ul style="list-style-type: none">• Estar en posesión de Ciclo Superior en Gestión de Alojamientos.• Grado en Turismo	Formación para el empleo: <ul style="list-style-type: none">• Curso de Prevención de riesgos laborales.• Cursos de app hotelera• Curso de Programas informáticos hoteleros.• Curso de Gestión hotelera.• Curso de idiomas.• Curso de gestión de personal.	Formación transversal: <ul style="list-style-type: none">• Conocimientos de la normativa básica reguladora de la actividad hotelera.• Conocimiento de herramientas y programas informáticos actuales para que toda la comunicación sea eficaz entre departamentos.• Conocimientos de contabilidad.
Experiencia profesional: <ul style="list-style-type: none">• Mínimo de 2 a 3 años de experiencia en un puesto similar.	Requisitos (habilidades requeridas): actitudes y aptitudes. Aptitudes	<p>Actitudes</p> <ul style="list-style-type: none">• Dinámico• Responsable• Organizado• Polivalente <ul style="list-style-type: none">• Capacidad de trabajo en equipo.• Habilidades planificación• Don de gente