

## 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?	¿Cómo lo hace?
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Selecciona y coordina el equipo de trabajo a su cargo, realizando la función de supervisora de las camareras de pisos.</li> <li>2) Define normas y protocolos de actuación ante determinadas funciones de las camareras/os de pisos.</li> <li>3) Maximiza la productividad y el rendimiento de las camareras/os de piso.</li> <li>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.</li> <li>5) Gestiona adecuadamente los suministros y las existencias de material de limpieza y lencería.</li> <li>6) Controlar que se cumplan las normas de seguridad entre las camareras/os de pisos.</li> <li>7) Control de almacén y previsiones.</li> <li>8) Establece relaciones con los proveedores</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) A través de técnicas de protocolos de revisión diarios.</li> <li>2) Definiendo protocolos de cómo deben realizarse esas tarea.</li> <li>3) Controlando el tiempo empleado por camarera de piso.</li> <li>4) Haciendo un cálculo de plantilla y creando los turnos de trabajo</li> <li>5) Realizando una buena planificación de material tomando como referencia datos históricos del pasado y datos del presente.</li> <li>6) Adquirir los conocimientos de seguridad y prevención de accidentes mediante cursos de formación en riesgos laborales.</li> <li>7) Elabora presupuestos anuales en función de las necesidades del departamento en cuanto a dotación de lencería, maquinaria de limpieza, utensilios de limpieza.</li> <li>8) Controlando la calidad en el servicio que nos prestan y estableciendo un baremo para evaluar a cada uno de ellos.</li> </ol>

<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><b>Entorno:</b></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><b>Perspectivas de futuro:</b></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 tares 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.

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