



## Perfil de candidatos para vacante

---

Puesto: Gobernanta

---

Departamento / División: Pisos / Habitaciones

---

Reporta a: Director de Hotel

---

### **Descripción del puesto**

Puesto de directivo “senior” responsable de la gestión y coordinación de todos los aspectos y funciones que se incluyen dentro del departamento de pisos. Dicho puesto envuelve la gestión financiera del departamento, así como la responsabilidad de mantener los estándares de calidad y servicio estipulados por la empresa. La gobernanta es la responsable de las operaciones diarias de limpieza de habitaciones y zonas comunes (empleados y clientes), gestión de lavandería, y las zonas nobles que pudiesen haber dentro de la propiedad.

Al mismo tiempo, inspecciona las áreas y hace responsable a aquellos encargados de cada sección para asegurar que el trabajo se realiza de la forma mas correcta posible. La gobernanta se encargará de asegurar el correcto funcionamiento del departamento mientras se mantiene el presupuesto específico de la sección. En este caso, será responsabilidad de este puesto el modificar y reajustar cualquier desliz del presupuesto, ponerse en contacto con proveedores, buscar y escoger los mejores materiales y equipo a utilizar dentro de las instalaciones.

De manera adicional, se encarga de su equipo humano, haciendo selección de personal oportuna y asegurándose del buen clima de trabajo que ha de haber en el departamento. Es necesario la implementación de técnicas que contribuyan al trabajo en equipo.



## **Responsabilidades Clave**

El candidato al puesto de dicha vacante asumirá las siguientes responsabilidades además de otras:

### Gestión de presupuesto y operativa departamental

- Garantizar la rápida comunicación de manera efectiva de los estados de habitaciones al departamento de recepción.
- Coordinar el listado de habitaciones que han de limpiarse en la operativa diaria.
- Asignar tareas de limpieza de habitaciones, zonas comunes y nobles a los empleados de manera estratégica para cubrir las necesidades de los huéspedes y el buen desarrollo de la operativa general.
- Controlar el inventario y asegurarse que los suministros necesarios están siempre disponibles de manera eficiente y sin originar excesos de almacenaje.
- Apoyar a los supervisores a cargo, inspeccionando y todas aquellas áreas necesarias dentro de la propiedad.
- Entiende y analiza el impacto de la operativa efectuada, por lo que es capaz de marcar objetivos y metas para el departamento y alinear las tareas para conseguirlos.
- Se asegura de que el equipo esté dotado del equipo y suministros necesarios para desarrollar sus tareas diarias.
- Se encarga de que el personal del departamento lleva la correcta uniformidad marcada por la empresa.
- Supervisa y asegura que las tareas se llevan a cabo siguiendo los protocolos y las políticas estipuladas por la empresa.
- Participa en las reuniones departamentales y transmite la información de manera eficaz para conseguir los objetivos marcados
- Garantiza que los estándares de calidad se alcanzan según lo planeado.
- Realizar presupuestos departamentales trimestrales
- Controlar, revisar y adaptar los "P&L" del departamento de manera mensual.
- Responder y manejar posibles quejas de clientes.



### Funciones de Recursos Humanos

- Hacer uso de las herramientas proporcionadas de captación de nuevos talentos para el equipo.
- Realizar entrevistas para poder seleccionar los mejores candidatos para las vacantes del departamento.
- Realizar seguimiento de candidatos potenciales.
- Establecer y mantener relaciones abiertas de colaboración con los empleados y asegurar que los empleados hacen lo mismo entre compañeros.
- Ajustar turnos de manera eficiente para dar el servicio oportuno.
- Controlar los periodos de prueba y tomar acción en caso de necesidad.
- Realizar evaluaciones periódicas a los empleados para intentar potenciar su carrera profesional.
- Supervisar la plantilla contratada para cumplir los objetivos operativos y financieros marcados por la empresa.
- Observar comportamientos de servicio y corregir aquellas actuaciones mejorables.
- Hacer uso de la política de “puertas abiertas” para facilitar la comunicación bilateral entre empleado y superior.
- Celebrar los éxitos de los empleados y dar reconocimiento a su esfuerzo para con la empresa.

### **Cualidades necesarias**

#### Liderazgo

- Capacidad de establecer visiones claras y poder compartirla con el equipo de limpieza.
- Fuerte sentido de la urgencia.
- Capacidad de priorizar y delegar tareas al departamento de pisos.
- Capacidad de ofrecer información a tiempo y transferir conocimientos y métodos de gestión al equipo.
- Coordinación y equilibrio de intereses en conflictos de todos los miembros y partes interesadas
- Excelente habilidad de comunicación y organizativa.
- Capacidad para escuchar, interactuar positivamente y trabajar eficazmente con los demás.
- Capacidad de delegar y monitorizar tareas asignadas.
- Conocimiento de las prácticas y principios laborales en un entorno hotelero de 5 estrellas.



### Técnico

- Solido conocimiento, experiencial y teórico, de la operativa del departamento de pisos.
- Excelente nivel de conocimiento del sistema operativo (PMS) utilizado en los hoteles.
- Perfecto conocimiento de la maquinaria, herramientas y productos que se posee en el departamento, tanto su funcionamiento como su utilidad.
- Capacidad de evaluar los niveles de satisfacción de los huéspedes y monitorización de las tendencias para conseguir mejoras continuas.
- Experiencia con análisis de costes para sacar el máximo rendimiento a las inversiones realizadas.
- Altamente orientado al cliente y a la búsqueda de beneficio financiero.
- Capacidad de impartir formación específica todos los niveles del departamento.
- Plurilingüe (Español e inglés imprescindible). Otros idiomas son recomendables.
- Capacidad de tomar la iniciativa en cualquier circunstancia.

### Personal

- Excelente presentación y alto nivel de aseo personal.
- Encanto personal y poder para convencer a los demás.
- Resiliencia ante contratiempos.
- Dinámico, inspirador y pragmático.
- Fuerte sentido del compromiso y de indiscutible integridad.
- Orientado al trabajo en equipo y capaz de promover dicha orientación.



### Experiencia necesaria

- De 3 a 6 años de experiencia en el departamento de pisos con un puesto 2º jefe de departamento o supervisor en hoteles de 4 o 5 estrellas.
- Experiencia demostrable sobre responsabilidades ostentadas en el puesto anterior.
- Experiencia en liderazgo de equipos con un mínimo de 15 personas al cargo.
- Excelente control del idioma español e inglés, tanto en comunicación oral como escrita.
- Ser un buen gestor de equipos de trabajo.
- Control sobre las aplicaciones de Microsoft Office.

Yo, \_\_\_\_\_, soy MYR y estoy orgulloso de unirme al equipo. Con mucho gusto aceptaré todas las responsabilidades para poder cuidar con confianza a nuestros huéspedes y respetar a mis compañeros mientras aprendo y disfruto de mis funciones en esta casa.

---

Nombre del candidato

---

Firma del candidato

---

Fecha